سلسلة تطوير المهارات الحياتية

فن التعامل مع الآخرين



المدرب الخبير

محمد حسين قطناني





سلسلة تطوير المهارات الحياتية

فن التعامل مع الآخرين

سلسلة تطوير المهارات الحياتية ... فن التعامل مع الآخرين

محمد حسين قطناني

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (2013/9/3414)

رقم التصنيف : 158

الواصفات:/علم النفس التطبيقي//

الطبعة الأولى 1435هـ - 2014م



عمّان - شارع الملك حسين - مقابل مجمع الفحيص التجاري

هاتف : 4651650 - فاكس : 4643105 - 6 - 00962

ص . ب . : 367 عمّان 11118 الأردن

E-mail: dar_jareer@hotmail.com

ردمك ISBN 978- 9957 - 38 - 291 - 9

سلسلة تطوير المهارات الحياتية

فن التعامل مع الآخرين

إعداد

المدرب الخبير

محمد حسين قطناني

الطبعة الأولى

1435 هـ - 2014 م



الإهــــداء

إلى القادمة الجديدة لهذا العالم

ابنتي زهرة المستقبل (أركاديا)

محمد حسين قطناني

عنــدما تعمــل علــى تقويــة قــدراتك العمليــة في الاختبارات والتمارين التي ستأتي عليهـا، فإنــك ســتقدم على نحو اكبر وأسرع مما تعتقد . كن مستعداً لتغيير بعض مجريات حياتك العمليـة والنفســية ولا تنســى معتقـداتك والتي قد لا تعي أنك تحملها . إستمتع بتقدمك ، وخطوة خطـوة ستصــل إلى تلــك النقطـة الــتي عنـدها ســيهتف الآخرون بأنك " المرشد لهم لـتعلمهم كيـف يتعـاملوا مـع مجريات حياتهم " أو " بأنك يجب أن تتحدث باسمهم."

Public Speaking	**المحادثة (الحوار) العامة**
Goal:	**أهداف الدورة**
The goal of this programme is to enable students to develop their speaking Skills in order to communicate more effectively in a public speaking environment.	هذه الدورة/ ورشة العمل (جزء من التعامل مع الآخرين) مصممة لتمكن القارئ من تطوير قدراته في التحدث ليتمكن من التحدث للعموم بشكل فاعل .
programs designed to help presenters and speakers develop confidence, poise, and clearly articulate their ideas with charisma and enthusiasm .	الدورة مصمم لمساعدة والمتحدثين من تطوير مهاراتهم فى الثقة بالنفس، رباطة الجأش والتوازن، صحة النطق، الوضوح والجاذبية والحماس فى عرض الافكار.
The fear of talking in front of a group is still the #1 fear in the world, and our instructors have a guaranteed ways to help anyone overcome this fear and anxiety!	إن الخوف من التحدث أمام المجموعات هو الخوف رقم 1 فى العالم و لكتابنا طرق فاعلة ومضمونة لمساعدة الجميع لتخطى هذا الخوف.
Course Topics	**محتويات الدورة**
you will learn 6 basic elements. These are:	سيتم تدريب القارئين على 6 عوامل أساسية هى:
*Develop proficient speaking skills	- التعامل مع الآخرين تطوير مهارات الحوار (التحدث)

English	العربية
* Develop listening skills * Gain self-confidence and self-esteem * Problem Solving & Decision-Making	- تطوير مهارات الاستماع - اكتساب الثقة بالنفس واحترام الذات - حل مشاكل العمل واتخاذ القرار
Goal: To learn a rational process for problem-solving, learn and practice creative techniques for generating solutions to business problems and learn a rational process for making decisions.	**أهداف الدورة** تعلم عقلانيه عملية لحل مشاكل العمل والتدريب على تعلم وممارسة أساليب مبتكرة لتوليد حلول لمشاكل العمل إضافة للتدريب على عملية اتخاذ القرارات الرشيدة.
Who may attend: Anyone whose work involves solving problems and making decisions.	**(القارئون)** كل الذين يعملون على حل مشاكل العمل واتخاذ القرارات
What participants will learn: . Increase awareness of problem solving techniques and problem-solving tools . Distinguish root cause from symptoms to identify the right solution for the right problem . Improve problem-solving and decision making skills through identifying your own problem-	**ما يتعلمه المشاركون (القارئون)** - زيادة الوعي لحل المشاكل وتقنيات وأدوات حل مشاكل العمل - التمييز بين أعراض المشاكل وإختيار الحل الصحيح للمشكلة - تحسين حل المشاكل واتخاذ القرارات عن طريق تحديد المهارات لأسلوب حل المشكلات - تحسين القدرة على المشاركة والتواصل

solving style . Improve ability to participate in and communicate about a collaborative problem-solving process . Recognize the top ten rules of good decision making	حول التعاون في حل المشاكل العملية - التعرف على القواعد اللازمة لحسن صنع القرار
Course Topics Define a "problem" Brainstorming Practical application in problem solving Describe the "ideal" problem solver Select the final solution Other problem solving techniques Decision-Making What is a Decision Types of Decisions The Decision Process Guidelines for making good decisions	**محتويات الدورة** - التعرف على المشكلة - النقاش العقلانى لتحليل المشكلة - التطبيق العملي في حل المشكلة (تمارين) - وصف الشخص المناسب لحل المشاكل (الخبير) - إختيار الحل النهائى للمشكلة - تقنيات حل المشاكل - إتخاذ القرار - أنواع القرارات - عملية إتخاذ القرار - مبادىء توجيهية لاتخاذ قرارات جيدة

الفهرس

توطئة الكتاب نوعية جديدة من التعلم.............................17
نصيحتي للتعامل مع هذا الكتاب............................... 23

التعامل مع الآخرين

اهداف الدورة...29
محاور الدورة 30
مقدمة الدورة 30

المحاضرة الأولى

التعامل في الإسلام.......................................33
مفتاح قلوب الآخرين.....................................37
كيف تكسب أنت الآخرين 40
تفهموا معي هذه العبارات.................................42
الصراحة هي التي تفوز 44

المحاضرة الثانية

مفهوم وطبيعة السلوك البشري..............................53

الاستراحة: تمرين في تركيز الانتباه 53
العلاقات التبادلة.. 59
مفهوم الذوات الثلاث.. 62
تمرين (حدد الذات) والاستلام التخاطري 66
الافتراضات عن الذات وتأثرها في التصرفات مع الآخرين ... 67
تمرين (حدد نوع الافتراض) 56
تفهموا معي هذه العبارات.................................... 69
التعامل مع الناس... 71
تمرين (هل تميل إلى الهدوء) 73

المحاضرة الثالثة

قواعد التعامل مع الآخرين 75
تمرين في التنفس 78
ماذا تقول الدراسات 79
مهارات التعامل الفردية....................................... 81
مهارات التعامل الجماعية..................................... 83
الشخصية/ علاج الشخصية العدوانية......................... 83

المحاضرة الرابعة

الحوار 85

تفهموا معي هذه العبارات.. 87

قواعد أساسية للحوار 89

صفات المحاور الناجح.. 93

تمرين في الإسترخاء 94

المتحدث اللبق 94

منهجية الحوار.. 97

أهداف الحوار 97

آداب الحوار النفسية 98

مستويات الحوار 99

الإقناع 100

المحاضرة الخامسة

قواعد الصداقة.. 107

آداب السؤال 107

أنواع السؤال 107

مواضع تكره فيها السؤال.. 110

مهارة وجهات نظر الآخرين 111
إنسجام مع الناس 113
الملاحق 121
مقاييس مهارات تنظيم الوقت 123
مقياس الثقة بالنفس 125
هل أنت لبق 128
الطموح 138
هل تتوقع أن تكون إنساناً ناجحاً 140
قائمة المراجع والقراءات 149

توطئة الكتاب

يمكن تطوير القـدرات النفسـية والمهـارات الحياتيـة العمليـة بـنفس الأسلوب الذي يطور فيه الإنسان قدرتـه علـى السـباحة مـثلاً.إذا رميـت بشخص لا يعرف السباحة، في الماء، فإن هـذا الشـخص قـد يـتمكن مـن السباحة أو ربما يغرق أو يعوم. وكل ذلك يتوقف على قـدرات الإنسـان. أما في حال تلقي تدريبات في السباحة، فأن الشخص لا يتعلم فقـط كيـف يسبح في بيئه مائية آمنة، لكنه يتعلم أيضا حركات خاصة بالسباحة أيضـاً. فالسباح الجيد يتعلم كيف يكون هادئاً ومرتاحاً في الماء، وكيف يشعر بقـوة خاصة في أية بيئه تصادفه.

إن تطوير المهارات الحياتية العملية والنفسـية مشـابهه تمامـاً لعمليـة تعلم السباحة. وبطريقة" **اسبح لكـي لا تغـرق**" يسـتطيع الشـخص تطـوير مهاراته النفسية.إذ أنه بالتوجه المـنظم والعقلانـي، يـتمكن الشـخص مـن تعلم كيفية تطوير مهاراته وتوسيع مداركها بغيـة الإنسـجام مـع البيئـه أو المحيط النفسي.

وتطوير أية مهارة يتطلب نمطاً واحداً. وهو أن نراقب ثم نقلـد، ثـم بالتجربة المسـتمرة، نصـل إلى هـدفنا باقتـدار، أي مثلمـا يفعـل الأطفـال،

فالطفل يقلد الكبار في سيرهم وقفزهم وتزحلقهم بخوف أو وجل في البداية،لكنه باستمرار المحاولة، يتمكن من النجاح، ثم يتجاوز هذه المرحلة بعد تحقيق بعض الخبرة التي تصل لدرجة التحدي، كركوب الدرجات مثلاً، وكلما يتقدم بنا السن، نتعلم اشياءاً أخرى وبنفس الأسلوب (الروتين)

إن تعلم الإنسان للمهارات النفسية والعملية والتعليمة،موازٍ لتطوير قدرته الذهنية في المدرسة، ففي المدرسة، نتعلم كيف نذاكر وكيف ننتبه كي نتعلم، ونتعلم أيضاً كيف نفكر ونضع الحلول للمشاكل التي تواجهنا.

يسير تطوير المهارات العملية والحياتية ضمن مباده أساسية منها:

التصميم، يليه التعليمات، وأخيراً التمرين. لكن ربما يحتاج ذلك لصبر كبير. هل أنت صبور؟ باستطاعة كل شخص تطوير قابليته العملية والحياتية والنفسية، أي مثلما يستطيع أي شخص تعلم ركوب الدراجة أو الضرب على الآلة الكاتبة، أو لعب كرة القدم. قد يتعلم البعض على نحو أسهل من غيرهم، أي أن درجة التعلم غالباً ما تتوقف على الطبيعة الشخصية للفرد.علينا أن لا نضع أنفسنا في مقارنة مع الآخرين. أي عندما يتعلم شخص مهارة ما بصورة أسرع، فلا يعني ذلك أن علينا أن نتعلم مثله أو بشكل أفضل منه، ذلك لأن المحصلة واحدة. فالسلحفاة والأرنب يصلان في النهاية، للهدف.وقد يطرح أحدكم سؤلاً:

لماذا أعمل على تطوير مهاراتي الحياتية العملية والنفسية؟

أترك الإجابة لك، لتعبر عن رأيك

....

....

....

أما عن نفسي ورأيي كمدرب لمثل هذه المهارات،أقول : إنني في الواقع، أعمل على تطوير مهاراتي الحياتية العملية والنفسية لنفس السبب الذي يدفعني لتطوير أية مهارة أخرى، وذلك ضمن مسيرتي لتعزيز حياتي الشخصية، إذ أن تطوير المهارات يضيف بعداً آخر لم يسبق أن استعنت به في حياتي. فهي تزودني بمزيد من القوة على المحيط الخاص بي، كما ويبعث في نفسي البهجة ويساعدني في رسم طريق مستقبلي، وأداء العديد من الأشياء التي لا أجدها ضمن حدود المحتمل أو الممكن.

نوعية جديدة من التعليم :

أعتقد أيها القاىء الرائع أنه يوجد أنواعاً جديدة من التعليم : وهو تعليم من القلب : نعم من القلب : إنه تعلم دون أن تتعلم : **كيف؟** وهذا يعني دون أن تمعن فكرك ودون أن تذاكر دروسك وتجتهد. إنه تعلم بطريقة سهلة.

في المدرسة كان تعلمنا عن طريق استخدام العقل من أجل

التعلم.إنه ذو بعد واحد وبخط مستقيم ومحفوف بالتعب. يتم تعلم الحقائق وجمع المعلومات والأخبار والملاحظات والتقييم والمعالجة، والاستغناء عن العادات القديمة واكتساب عادات جديدة.

إن فيض المعلومات الحالي هو من الشدة والسيطرة بحيث أن هذا النوع من التعلم سيضطر للإستلام ببساطة في المواقف المعقدة.إن النوع الجديد من التعلم ينطلق من أن في وسعنا معرفة كل شيء جوهري من أجل اتخاذ القرار، لأن لدينا معبراً إلى "مراكز تخزين العلوم العليا" عبر حدسنا،كما نود أن نسميها.

والنوع الجديد للتعلم هو بمثل هذه البساطة العبقرية، **أتعرف كيف؟** دعني أخبرك، لكن عليك أن تقرأ وتفهم وتستوعب ثم تفكر، اتفقنا ؟ (   )

هل تعلم أن حدسنا يستطيع بسرعة شديدة جداً استدعاء المعلومات المطلوبة. هذا بتأكيد حاصل، والمعلومات التي نحتاجها بشرط تكون هناك راحة نفسية وعدم ضغط "**راحة البال**" هل تعرفها؟ إن النوع الجديد للتعلم هو باعتقادي أسلوب حدس وهو إدراك فعّال ومعرفة. أنت تدرك بقوة ما هو موجود.أليس كذلك ؟ عندما تقوم أنت بتحديد علاقاتك مع الآخرين أو تقوم برسم الدوائر المتداخلة ببعضها، تدرك بسرعة تامة وبقوة حدسك، بما هو موجود ؟ هل جربت ذلك أقصد استخدام حدسك. ولو طلب منك تحليل هذه الدوائر المتداخلة والتي يفترض أنك تدرك نفسك بها من خلال علاقاتك (مشتبك داخلها) لكن وضع المهمة مختلفاً تماماً.

ولكن بوسع عقلك أن يعمل أسابيع فيها. و هذا التعليم سيكون بطريقة التحليل وربما لن يظهر نتيجة مثل التعلم بطريقة الحدس حيث أنك تدرك العلاقات كلها كوحدة واحدة وتضعها في رسم مبسط من قبيل اللعب.أليس هذا صحيحاً؟

هذا هو الذي ينطبق على النوع الجديد من التعليم وهو بمثل هذه البساطة العبقرية، أنت تعرف فوراً من صورتك ماذا ينبغي عليك أن تفعله! أنت تصبح حراً عندما لا تتدخل أية علاقات جديدة أو مثل ذلك الدوائر الغريبة عنك ضمن دائرتك أو مملكتك.

وفيما بعد تذكر نفسك وتتذكر من أنت في الواقع الفعلي – هذا ما حدث معي شخصياً- لابد لك من أن تستعيد مملكتك أي شخصيتك وتتذكر بأنك الرئيس أو -الرئيسة -لا ضير من ذلك !لا تدع حياتك تخرج من يدك مرة أخرى يا سيدي/ سيدتي/ الرئيس/ الريئسة.

نصيحتي للتعامل مع هذه الدورات – الكتاب -

ليس من توجهات هذا الكتاب - الدورات- قيامك بمعالجته من جميع الجوانب فهذه هي النوعية التقليدية للتعلم والتي يجب أن نتجه بعيداً عنها بعض الشيء.

إنه ليس كتاب عمل، بل تعليمات للوصول نحو النجاح والقمة، إنه كتاب تعليمي من أجل تعلم جديد،طبق كل شيء فوراً. العب بفكرة جديدة أو حافز جديد مدة كافية من الزمن إلى أن تصبح الفكرة جاهزة، والأمر سيكون على ما يرام تماماً إذا ما أعطيت نفسك مدة ووقتاً كافياً لتستمتع بقراءة هذه الدورات من أجل حل وظيفة اللعبة.

في هذا الكتاب لا بأس بالتأكيد من تصفح الكتاب "**بسرعة**" من الصفحة الأولى وحتى الأخيرة، ومن ثم تستطيع اختيار الفصل الذي تريد من أجل الدراسة المكثفة، التي وجدت فيها ضالتك الخاصة. حيث وضعت فيه فرصاً من أجل بداية جديدة في الحياة الخاصة،وهو متكامل في حد ذاته.

وأنصح الجميع برؤية الحياة على أنها مجرد لعبة حتى في المواقف

الصعبة في ظاهرها، لأننا نستطيع أن نعالج المشاكل بأيسر السبل ونستمتع بالحياة بسعادة.

اسمح لي أن أقول لك قبل أن تدخل في صفحات هذا الكتاب أن:

- الحياة تريد أن تكون يسيرة معنا، إذن، سوف نعمل على أن نأخذ الحياة بسهولة أيضاً ! وما دمنا نجعل الحياة صعبة علنا، فإننا لم نجد بعد الطرق الأمثل.
- كل شيء يحدث معنا، يكون إما متعة محضة من الحياة أو درس من دروسها، وأنا أقبل المتعة والدرس كهدية بامتنان.
- أيضاً المكان الذي نقف عليه نحن لابد أن يكون مقبولاً أيضاً، وكل ما تعلمناه في حياتنا من صغرنا وحتى الآن كان ضرورياً لكي نضع لأنفسنا هذا المكان ولابد أن ننطلق في حياتنا من أي موضوع آخر باستثناء المكان الذي لا نرغبه.
- لابد أن نقود حياتنا بوعي من قلوبنا ونتعلم باستمرار أن نعيش من كل قلوبنا.
- ينبغي علينا قبل كل شيء تعلم الدروس، التي ندور فيها في حياة مفرغة ونجابه المشاكل نفسها باستمرار.
- كل الآلام تأتينا لأننا لا نريد قبول الحياة كما هي، وأهم خدمة يمكن أن يتغير معها كل شيء هو تغيير موقفنا،لا كل شيء مقدر كما هو موجود.

- ☐ واجه اهتمامك الآن إلى قلبك : تنفس من قلبك وتذكر من جديد صورة قلبك، اسأل قلبك : كيف أفهم موقف شريكي ومن معي، وماذا عليّ أن أفعل الآن ؟ ماذا سيقول لك قلبك ؟ وأية نبضات تستشعر الآن ؟

- ☐ إذا وقفت في المستقبل أمام مشكلة، ولديك سؤال وتحتاج إلى الإستشارة، فتوجه بالسؤال إلى مستشارك، قلبك وعقلك معاً.بعدها سوف تقرر أن الجواب الصادر عنهما صحيح دائماً وكذلك صحيح بالنسبة للآخرين. لأنه ليس أنانياً بل يراعي مصالح الجميع وسعادتهم وبذلك لن تتخذ أية قرارات خاطئة.

التعامل مع الآخرين

المحاضرة الأولى: مقدمة الدورة

التعامل في الإسلام

مفتاح قلوب الآخرين

كيف تكسب أنت الآخرين

تفهموا معي هذه العبارات

الصراحة هي التي تفوز

الاستراحة (تمرين)

المحاضرة الثانية: مفهوم وطبيعة السلوك البشري

الاستراحة: تمرين في تركيز الانتباه

العلاقات المتبادلة

مفهوم الذوات الثلاث

تمرين (حدد الذات) والاستلام التخاطري

تفهموا معي هذه العبارات

الافتراضات عن الذات وتأثرها في التصرفات مع الآخرين

تمرين (حدد نوع الافتراض)

التعامل مع الناس

تمرين (هل تميل إلى الهدوء)

المحاضرة الثالثة: قواعد التعامل مع الآخرين

تمرين في التنفس

ماذا تقول الدراسات

مهارات التعامل الفردية

مهارات التعامل الجماعي

الشخصية / علاج الشخصية العدوانية

المحاضرة الرابعة: الحوار

تفهموا معي هذه العبارات

قواعد أساسية للحوار

صفات المحاور الناجح

المتحدث اللبق

تمرين في الإسترخاء

منهجية الحوار

أهداف الحوار

آداب الحوار النفسية

مستويات الحوار

الإقناع

سبل إقناع الآخرين

إضاءات (خاتمة الدورة)

المحاضرة الخامسة: قواعد الصداقة

آداب السؤال

أنواع السؤال

مواضع تكره فيها السؤال

وجهات نظر الآخرين

الإنسجام مع الناس

التعامل مع الناس

فن التعامل مع الناس

أهداف الدورة

أنت الآن على موعد مع مهارة من أهم المهارات التي تتعلمها في حياتك، ويتوقف عليها جزء كبير من فاعليتك وتأثيرك ونجاحك في الحياة، حيث تهدف إلى:

- ☒ الشعور بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك.
- ☒ فهم كيفية تكوين العلاقات وبناء الصداقات الناجحة.
- ☒ القدرة على تطوير أدوات اتصالك أنت مع الآخرين.
- ☒ تطبيق الوصايا العشر في الحوار الناجح.
- ☒ تنمية الإحساس بأهمية التعامل الناجح مع الآخرين لدى المتدرب
- ☒ فهم طبيعة السلوك البشري ودوافعه وخصائصه وأنماط البشر في ذلك
- ☒ اكتساب بعض المعارف والمهارات في كيفية التعامل مع كل نمط بطريقة ناجحة

☒ كيف توجه الآخرين بطريقه لا تشعرهم بها أنهم أغبياء!

محاور الدورة

- طبيعة السلوك البشري وخصائصه ودوافعه.
- الذوات المكونة للشخصية الإنسانية والعلاقات التبادلية فيما بينها
- الافتراضات عن النفس وتأثيرها على التصرف مع الآخرين
- الأساليب العامة للتعامل مع الناس
- القواعد العامة في التعامل مع الآخرين والمهارات الملازمة لها
- ممارسة بعض التدريبات على النقاط السابقة

مقدمة الدورة :-

إن رأي الآخرين هـو مـا يخـص الآخـرين.أليس كـذلك. – هـذا بعتقادي – إن الآخرين مثلك تماماً، لديهم من الحـيرة، والشـعور بعـدم الأمان، والخوف ما لديك. إنهم مثلك، معرضون لإرتكاب أخطاء، لأن يكونـوا حسـودين، أو غيـورين، لأن يخـدعوا أنفسـهم، ولـذلك فـإنهم معرضون لتحريف ما يسمعونه أو يرونه.

أولاً وقبل كل شيء، فإن كل ما يعتقـده النـاس عنـك لـيس مـن شأنك أبداً. تذكر ذلك. ولكن إذا كـان مـن الضـروري أن تعـرف رأي الناس فيك، فيجدر بك أن تعرف أن آراءهم هذه تتصل بشعورهـم تجـاه

أنفسهم أكثر من شعورهم تجاهك. إن معظم الناس قد يتساءلون كذلك عن رأيك فيهم، ضع هذا في اعتبارك.

إنك تعرف جيداً أنه لن يموت أحد بدلاً منك. لذا فإنه يجدر بك أن تحيا حياتك بنفسك.

كلما حاولت إرضاء الآخرين، فإنك بذلك تجعل مشاعرهم أهم من مشاعرك. إذا أجّلت سعادتك وقدّمت عليها سعادة الآخرين — حتى لو كنت تعتقد أنك تفعل هذا بدافع من الحب — سينتهي بك الحال إلى الشعور بخيبة الأمل إزاء ردود أفعالهم تجاهك.بطريقة أو بأخرى، فإن محاولتك إسعاد الآخرين لن يكون كافية أبداً لتحقيق الغرض منها سواء بالنسبة لك أم بالنسبة للآخرين.

سوف ينتهي بك الحال إلى أن تتوقع الكثير من الآخرين،مما يؤدي بك إلى الأستياء الشديد.

وبعد قليل تفقد الحياة بهجتها، لأنك تعتمد على الآخرين لتحقيق سعادتك، بينما لا يعتقد أن أي شخص يمكنه ذلك بالفعل.إن أحداً لا يعرف الطريق إلى إسعادك سواك.

إذا كان باعتقادك أن آخر التضحيات التي تقدمها للآخرين ستكون ديناً لك عليهم، فإنك ببساطة تخدع نفسك وتمنح الفرصة للآخرين كي يحبطوك.إن لم تعمل لنفسك ما يجعلها تشعر بالسعادة، فمن غيرك سيفعل ؟إذا لم تكن سعيداً في حياتك، وتنتظر وقوع شيء ما

من شأنه أن يغير حياتك للأفضل، فإنك بكل تأكيد ستنتظر طويلاً.إن مهمتك في الحياة هي أن تجعلها سعيدة.

هناك شيء ما تريد أ ن تعمله وتستطيع عمله الآن............قم بعلمه حالاً !اطمئن، لن يظن بك الآخرون أنك أناني.فربما لن يلاحظ الآخرون ذلك.حتى لو لاحظوا، فأغلب الظن أنهم سوف يغبطونك على هذا العمل.إلى جانب ذلك، فإنك لست مديناً بشيء لأحد حتى يجادلك في أمر إسعادك لنفسك. إذا كان هناك شخص سوف يكرهك – بصرف النظر عما تفعله –فقد يجدر بك حينئذ أيضاً أن تفعل كل ما يروق لك.

(كلمات – فيسكوت، ديفيد، فجر طاقتك الكامنة في الأوقات الصعبة)

إن رأيي في ذاتي هو كل ما يهم.
إنني أقدِّر ذاتي .
إنني أتذكر كل مواطن الصلاح في ذاتي.
إنني ملك نفسي حتى أستطيع أن أكون سعيداً.
إنني ملك نفسي حتى أستطيع أن أعطي الآخرين دون قيود.

المحاضرة الأولى

التعامل في الإسلام

قال الله تبارك وتعالى: "**قل لعبادي يقولوا التي هي أحسن**"

وروى أبو هريرة رضي الله عنه أن النبي ﷺ سُئل "ما أكثر ما يدخل الناس الجنة ؟ قال : **تقوى الله وحُسن الخُلق.**

ما أنزل الله تعالى الإسلام بأخلاقه ونظمه ومعاملاته إلا لكي يحسن الناس التعامل فيما بينهم كما يقول: (شهر رمضان الذي أنزل فيه القرآن هدى للناس وبينات)، فيتعاونوا على حسن الانتفاع بالكون حولهم فيسعدوا في دنياهم ثم أخرتهم.

وما كانت كل أفعال الرسول ﷺ إلا تجارب عملية وفنون في كيفية التعامل مع الآخرين، قريبهم وبعيدهم، صغيرهم وكبيرهم، رجالهم ونسائهم، غنيهم وفقيرهم، مسلمهم وغير مسلمهم، ليقتدي الناس به فيحيوا حياةً هانئة. "**ولو كنت فضاً غليظ القلب لانفضوا من حولك**"كلنا نعلم جيداً أن الدين المعاملة، وأن التعامل مع الآخرين فن وليس أي فن إنه يدخل في شتى نواحي الحياة ومع كل أنواع الناس وقال ﷺ **(لن تسعوا الناس بأموالكم فسعوهم بأخلاقكم)**

وليس المقصود به هنا أنه إذا ضربك شخص على خدك الأيسر أن تدير له خدك الأيمن،بل العكس فبمعرفة فن التعامل مع الأخر، تأخذ حقك بمعرفتك كيف ومتى تأخذ هذا الحق؟؟

وطبعاً قدوتنا الأولى في معرفة فن التعامل مع الآخرين هو رسولنا الكريمﷺ ثم الصحابة الكرام رضوان الله عليهم من بعده.

والذي لفت نظري وجعلني مهتماً في وضع هذا الفصل من مقدمة هذا الكتاب -الدورات- بين أيديكم، هو نقل لكم كيفية التعامل مع الآخرين. وهذا لن يحدث إلا إذا تعاملنا المعاملة مباشرة بالطريقة السليمة. فالرسول ﷺ علمنا كيفية معاملة العدو والصديق. وما يدرينا لعل الله يهدى قوماً كفروا على أيدينا بحسن المعاملة.

والمسلم المتمسك بكل إسلامه لا بد بفطرته السليمة وتمسكه الواعي سيحسن التعامل مع غيره وسيؤثر فيهم ببساطةٍ دون كثير جهدٍ أو كثير علم. فكن على ثقة من ذلك إن هذه الوصايا وما يجري مجراها لتشير إلى أهمية التعامل الحسن مع الآخرين و ترفع من شأن الخلق الفاضل في الدنيا والآخرة.

فهي تجعل للإحسان إلى الناس غاية هي : الفوز برضوان الله جل شأنه،كما تبين سبيله وهو الخلق الفاضل الذي يُدرك بتعلم آداب التعامل مع الآخرين. والعمل بها. وتبشر صاحبتها بثمرته العاجلة : التي تتجلى في صحة علاقاتها الإجتماعية، وتقوية الروابط القلبية بينها وبين المحيطين بها، وتخليد الإنطباعات الجميلة عنها في نفوس الآخرين.

الإنسان اجتماعي بطبعه كما تعلمون يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات. والفطرة السليمة تمزج الانعزال التام وتستهجن الانطواء وترفض الإنقطاع عن الآخرين. والملاحظ أن الفرد مهما كان إنطوائياً فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين وإن كانت محدودة ويصعب بل ربما يستحيل عليه الانكفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين.

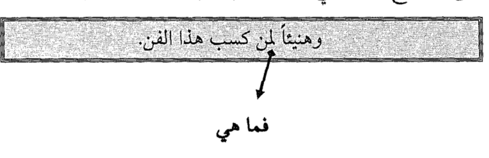
التعامل مع الآخرين فن وأي فن إنه فن يحتاج إلى تدريب وممارسه كيف لا ؟ والناس يختلفون في نظراتهم وتوجهاتهم وقناعاتهم وأخلاقهم وصبرهم وتحملهم.

يقول الشاعر العربي:

النـاس كـالأرض ومنهـا هُـمُ   فمـن خَشـنِ الطبـع ومـن لـيِّنِ
فجنـدلٌ تدمـى بـه أرجـلٌ   وإثـمدٌ يُوضـع في الأعـينِ

ومن هنا قيل(خاطبوا الناس على قدر عقولهم) لذا فنحن بحاجة ماسة لفن التعامل مع الآخرين والمحيطين بنا وخاصة في هذا العصر الذي طغت فيه الماديات وأهتم الكثير فيه بالمصالح على حساب الأخلاق. زمن المدنية المعقدة والتقنية السريعة والابتكارات الرهيبة. زمن الضغوط النفسية والصراعات الداخلية نفهم من هذا أن من أصول الفن الابتعاد عن الغلظة في القول والفعل.ونفهم من هذا أن الأخلاق هي السبب الرئيس لكسب القلوب.

لذا عليك أن تبـدي للنـاس اهتمامـك بهـم أكثـر مـن اهتمامـك بنفسك. لا تركز على السلبيات دون الإيجابيات وأبتعـد كـل البعـد عـن النقد المباشر. وتأكد أن الناس يكرهون الزلات، وجميل أن تعتمد التلميح لا لتصريح في معالجة الأخطاء، وإن اضطررت للتحـدث عـن الأخطـاء صراحة فاذكر أخطائك أولاً. وإياك ومعاملة الناس باستعلاء. وأنتبه مـن جرح مشاعر الآخرين وتجنب الجدال. وقدر من أمامك تفز بتقديره، ولا تنسى التسامح والتغاضي والهدايا. وإياك إياك أن تفتقد الابتسامة.



فما هي

أهم هذه الآداب وما أبرز قواعد هذا الفن ؟

هذا ما ستتعرف عليه في هذا الموضوع من الدورة مصاغاً في نقاط معدودة ووقفات سريعة

ما الذي يتطلبه التعامل مع الآخرين:

سواء أردت أم لم ترد: إنـك لا تعـيش في جزيـرة نائيـة. ليس هناك من استقلالية عن الآخرين والمحيطين بـك. إنـك في علاقـات متبادلة و باستمرار مع الآخـرين، كلمـا كسبت الآخـرين لطرفـك أكثر، كلما كان بلوغ أهدافك أسهل وأسرع.

مفتاح قلوب الآخرين

التعامل مع الناس فن من أهم الفنون، - من وجهة نظري - نظراً لاختلاف الناس والمحيطين بنا، فليس من السهل أبداً أن نحصل على احترام وتقدير الآخرين، وفي المقابل من السهل جداً أن نخسر كل ذلك، وكما يقال **الهدم دائماً أسهل من البناء**، فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك والتعامل معك والثقة بك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك لأن هناك بعض القواعد التي تؤدي إلى كسب حب الناس ويسرني أن أختصرها لك في النقاط التالي :-

1- كما ترغب في أن تكون متحدثاً جيداً، عليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك، - أليس كذلك - فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه، وبالتالي تجعله يشعر بالحرج منك ويستصغر نفسه وبالتالي يتجنب الاختلاط بك، بينما إصغائك إليه يعطيه الثقة ويحسسه بأهميته وأهمية حديثه عندك.

2- حاول أن تنتقي كلماتك، فكل مصطلح تجدي له الكثير من المرادفات فاختار أجملها، كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث، وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع، فحديثك دليل شخصيتك.

3- حاول أن تبدأ مبتسم دائماً، فهذا يجعلك مقبول لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً، فالابتسامة تعرف طريقها إلى القلب. حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه وتبرزها فلكل منا عيوب ومزايا، وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تواجهه بها.

4- حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مباشرة كأن تتحدث عنه في إنسان آخر من خيالك، فهو حتماً سيقيسها على نفسه وسيتجنبها معك. حاول أن تكون متعاون مع الآخرين في حدود مقدرتك، ولكن عندما يطلب منك ذلك حتى تبتعد عن الفضول، وعليك أن تبتعد عن إعطاء الأوامر للآخرين فهو سلوك منفر حاول أن تقلل من المزاح، فكثرته تحط من القدر، والمزاح ليس مقبولاً عند كل الناس، وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من تحب، وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

5- حاول أن تكون واضحاً في تعاملك، وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه، فمهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك، وتصبح حينئذٍ كمن يبني بيتاً يعلم أنه سيهدم.

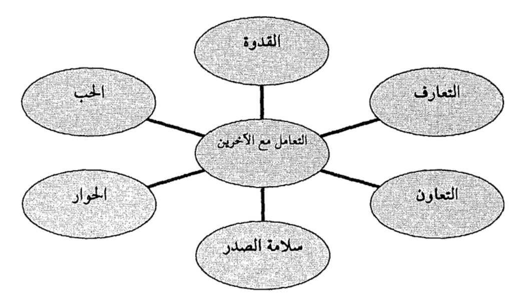
6- ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات، ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان، وفكر بما تقول قبل أن تنطق به.

7- لا تحاول الادعاء بما ليس لديك، فقد توضع في موقف لا تحسد عليه، ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى رأيتك فهذا ليس عيباً، ولكن العيب عندما تلبس ثوباً ليس ثوبك ولا يناسبك.

8- اختار الأوقات المناسبة للزيارة، ولا تكثر، وحاول أن تكون بدعوة، وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيف لطيف، فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها ووجودك يمنع من إنجازها. فيجعلك تبدو في نظره ثقيلاً.

9- لا تكون لحوحاً في طلب حاجتك، ولا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها، وحاول أن تبدي له أنك تعذر في حالة تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما، كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة. حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها، وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.

ومن أهم الأسباب التي تفيد في حسن التعامل مع الآخرين القدوة، التعارف، والحب، والحوار، وسلامة الصدر، والتعاون.



كيف تكسب أنت – أيها المتدرب - الآخرين:

بالتأكيد - يا عزيزي- لن ولا يتحقق ذلك من خلال التقنيات والمعاملات السطحية الخفيفة في العلاقات الإجتماعية. إنك تكسب الآخرين حينما تستطيع فعلاً نقل سائر الأهداف والمشاعر والطاقات الإيجابية تجاهم، وفي نفس الوقت عدم ترك عدوى المشاعر والأفكار السلبية تنتقل إليك.

ليس هذا يعني فقط حينما تكون قوياً على الصعيدين الفكري والروحي. فأنا أقول لك بكل وضوح وأمانة **أعرف نعم أعرف قواك**

الشخصية تماما " (أعرف نفسك) فإنـك تسـتطيع تفعيـل تـأثيرك علـى الآخرين.أمـا حينمـا تشـعر بأنـك ضـحية سـائر أنـواع الضـعف إزاء الآخرين، وأن الآخرين هم الذين يتحملون مسؤولية مـا تعـاني منـه في داخلك، فإنه لن يكون لديك هنا أية قوة داخليـة تـذكر. حينمـا تكـون قويـاً، فلـن يكـون تـأثيرك إنفعاليـاً وسـلبياً إزاء تصـرفات الآخـرين وأفعالهم.سيكون لديك مطلق الحريـة في التصـرفات علـى نحـو مختلـف كلياً.

ملاحظة هامة:

لكسب الآخرين: ينبغي إظهار الاستقامة والاستقامة تعـني ، أن تكون صريحاً مع نفسك ومع الاخرين

الحياة معركة كبيرة المنتصر فيها يخرج بدون قتال وأنا أقتنـع بهـذه الفكرة الـتي تقـول : إن أفضـل جنـدي هـو الـذي لا يقاتـل، والمقاتـل المتمكن هو الذي ينجح بلا عنف، وأعظـم فـاتح يكسـب دون حـرب، وأنجح مدير يقود دون إصدار الأوامر إن هـذا مـا يسـمى **بـذكاء عـدم الهجوم**

(تذكرة هذه الفكرة دائماً – ذكاء عدم الهجوم).

هل تريد أن تنتصر في معركة بلا قتال ؟

هل تريد أن تكسب دون حرب ؟

هل تريد أن تفوز بالقتال بدون أن تخوضه ؟

هل تريد أن تحافظ على صحتك ؟

إذا كنت تريد كل هذا فما عليك إلا تنفيذ هذه القوانين لتحقيق الإنتصار والفوز والكسب والصحة دونما أسلحة الدمار ولا عتاد.

تفهموا معي هذه العبارات

لو أن هناك من سيحبك، فأعلم أن هذا الشخص يحبك بالفعل، وأنه ليس هناك ما ينبغي عليك عمله لتحظى بذلك الحب. هذا هو الواقع.إذا أخبرك البعض أن سبب عدم حبهم لك هو أنك لا تفعل شيئاً ما من أجلهم مثل : الأنصياع لهم، أو تلبية مطالبهم، فإن الحقيقة المؤلمة التي تنتظرك هي أنهم لن يحبوك حتى وإن نفذت أوامرهم، أو لبيت مطالبهم.إن مثل هذا الحب مشروط بكل تأكيد.إن من يقدمون لك حباً مشروطاً ليس لهم من غاية سوى السيطرة عليك، ولحظة أن يمنحوك حبهم بدون شروط هي اللحظة التي تتحرر أنت فيها من هذا الحب.وهذا ما لا يريدونه بالطبع.

لذا، فإنك عندما تُرضي شخصاً حتى تحظى بحبه، فإنك سوف تكتشف بعد قليل أن ذلك الحب ليس جديراً بك، أو ستجد شروطاً جديدة يتعين عليك تنفيذها قبل أن يمنحك ذلك الشخص حبه.

عندما تريد أن تكون محبوباً، فإنك تهمل الإعتراف بالحب الموجود بالفعل.

إن الشخص الذي يحبك يحبك فقط لأنه يحبك، وليس لشيء آخر.هذه هي الحقيقة التي لا تحتاج إلى أي تفسيرات. على أيه حال فإنه ليست هناك أي تفسيرات من شأنها أن تجعل للحب سبباً معقولاً.فعندما يكون الدافع وراء الحب سبباً قهرياً أو حاجة ملحة، فإن ذلك الحب يكون غير قائم على أساس وطيد، ويمكنه أن يخبو بشكل مفاجئ.

إن الذين يتوددون إليك قد يجعلونك تشعر بالأمان، بل بالقوة في البداية، ولكن جذوة حبهم هذه سوف تخبو إن آجلاً أم عاجلاً وسوف ترفض هذا الحب.إن الذين يوفرون لك شعوراً بالأمان سينتهي بهم الحال إلى أن يتحكموا فيك، وحينئذ ستكره نفسك حين تكتشف كم أنت ضعيفاً، ورخيصاً في أعينهم.إن الذين يتملقونك يتصرفون ولديهم اعتقاد راسخ أنك لا تستطيع التمييز بين الحب والنفاق. إنهم بذلك يستخفون بذكائك ولكنك تصدقهم عندما ينتابك شعور مفرط بعدم الأمان.إن الحب الأعظم يوجد لذاته دون أسباب، أو شروط، أو أعذار.عندما تجد شخصاً يحبك لذاتك، أو لطريقة أدائك للأشياء، أو لروحك الدعابية، أو لشخصيتك، أو لأنه يجد في صحبتك الشيء الذي يشعره بقيمته. كن صادقاً مع هذا الشخص.إن هذا الشخص يعكس أفضل ما فيك. (هذا من جانب حب الآخرين لك)

أما عن الأصدقاء من حولك : إن الأصدقاء يتشابهم نفس الشعور بسرعة التأثر.إن الناس غالباً ما يصبحون أصدقاء عندما يعانون معاً موقفاً عصيباً.إن الناس يصبحون أصدقاء لأنهم يتقاسمون نفس الخسائر، ونفس درجة اليأس ونفس الشعور بعدم الإستقرار.إن الأصدقاء يتشاركون في نفس المخاطر , لأن الخوف يجعل الناس على درجة من الترابط والتقارب.إنها الحقيقة التي يسهل استيعابها.إن الإنسان قد يكون جريئاً أو هيّاباً في مواجهة الخطر.فعندما يتعاظم الخوف، فإن طبائع الناس تتجلى واضحة للعيان.إنك عندما تعقد صداقات، سوف تختار هؤلاء ممن تستطيع أن تتفهم ردود أفعالهم العاطفية والإنفعالية، والذين تبدو لك مشاعرهم وعواطفهم صادقة لا يشوبها أي زيف.

إذا لم تكن واثقاً من نفسك، فقد تنبذ صداقاتك التي كونتها أثناء مرورك بإحدى الشدائد لأنها تذكرك بضعفك أو بالرعب الذي كنت تشعر به حينئذ.عليك أن تعرف أن صدقاتك تجعل منك شخصاً حساساً، وتعد دليلاً على كونك إنساناً.في الصداقة الحقيقية، ليس هناك ما يدفعك لأن تختبئ كذلك لا يوجد مكان يمكن أن تختبئ فيه. (فيسكوت، ديفيد، المرجع السابق)

الصراحة هي التي تفوز:

هل تعرف الصراحة ؟ هل حاولت أن تكون صريحاً ؟ ربما. أليس كذلك. حينما تكون صريحاً مع نفسك ومع الآخرين

تستطيع كسب ثقة الآخرين بـك بكـل تأكيـد.وتتطلب الإسـتقامة الشخصية أيضاً من صاحبها على سبيل المثال أن يفي بوعوده وأن لا يستغيب الآخرين بالرديء من الكلام. هل تفعل ذلك ؟ **أسـئل نفسك على إنفراد ؟ وأجب هنا.**

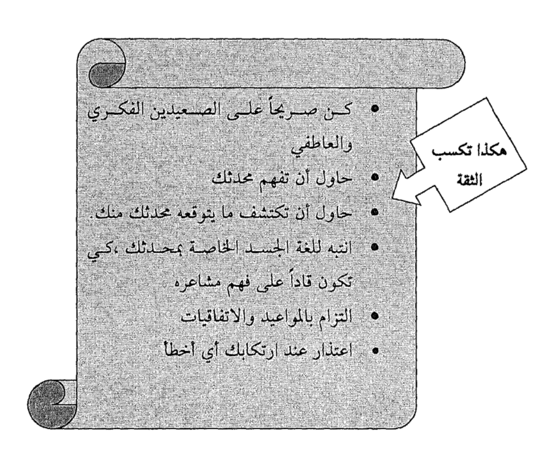
....

....

....

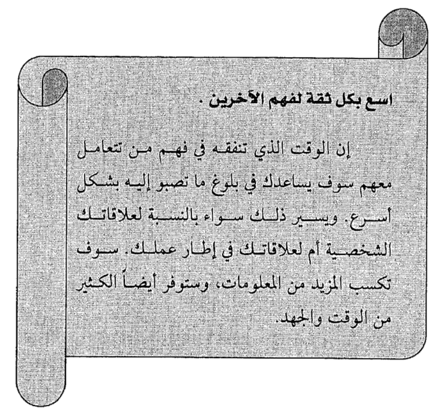
أعزائي:

حينمـا تكسـبوا ثقـة الآخـرين والمحيطين بكـم، فـأعلموا أن أخطاءكم الشخصـية في علاقـاتكم مـع هـؤلاء الآخـرين نـادراً مـا ستضركم توجهوا الثقة بالثقة. أما حينما لا تكون هناك قاعدة مـن الثقة في علاقاتكم مع الآخـرين، فسـرعان مـا سـتجدون كلمـاتكم عرضة سهلة لأن يتم تفسيرها سلبياً من قبل الناس والنتيجة هـي : تكوّن مشاعر العداوة.



ليس هناك منا - أجزم بذلك- معصوم عن إرتكاب الأخطاء في تعامله مع من حوله. وإن اعتذار الإنسان عن هذا الخطأ يقال دوماً تقريباً بالمغفرة. وعلى العكس فإن عدم الإعتذار يؤدي إلى استمرار انشغال صاحب العلاقة بذلك الخطأ الذي تم ارتكابه في حقه. وفي هذه الحالة، وحتى لو كان ذلك الخطأ غير مقصود، فغالباً ما يتسم اعتباره مقصوداً وصادراً من نوايا صاحبه السيئة.

نصيحة لك



قانون العفو والصفح والإعراض

" فاصفح الصفح الجميل " وقوله تعالى " والعافين عن الناس والله يحب المحسنين".

وخير قدوة لنا لتطبيق هذا القانون في حياتنا اليومية رسولنا الكريم ﷺ، فبعد أن اشتد عليه العذاب من كفار قريش وأخرجوه من أحب أرض الله عليه فما كان جزاهم إلا الصفح والعفو عندما وقعوا في

الأسر فقال لهم: "اذهبوا فأنتم الطلقاء"، ويقول الرسول ﷺ : ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب.

قانون التماس العذر

" **التمس لأخاك عذرا إلى سبعين عذرا** " قبل أن تصدر الإتهام وتحكم على الآخرين دونما دليل، قدم الأعذار لهم ولا تحكم عليهم بالظاهر فقد يخفي الباطن عذراً قوياً" يجعله في حالة أنت لا ترضاها.

وهذا سيدنا هود عليه السلام يجد لقومه العذر عندما رفضوا دعوته إلى توحيد الله، (إنا لنراك في سفاهة، وإنا لنظنك من الكاذبين قال يا قوم ليس بي سفاهة ولكن رسول من رب العالمين أبلغكم رسالات ربي وأنا لكم ناصح أمين إن شتائم قومه الجهال) لم يطش لها حلم هود، والعذر في ذلك إنه رجل اصطفاه الله رسولاً مزوداً بالخير والبر، بينما قومه جاهلين يعبدون الأحجار التي لا تضر ولا تنفع، فجهلهم وانشغالهم بعبادة الأحجار يمنعهم من التفكير في آلاء الله.

قانون طنش تعش (هل سمعتم به)

يقول الشاعر "**وتذكر ما يضير البحر أمسى زاخراً إن رمى فيه غلام بحجر ؟!**

فلا تقف عند كل نقطة وحرف وكلمة فذلك يؤدي إلى تكبير الأمور والانشغال بأقل أهمية عن الأهم، وانظر إلى البحر المعطاء إذا

رميت فيه حجر صغير فأنه لن يتوقف عن العطاء ولا عن التدفق والمرور.

فهذا الرئيس الأمريكي (أبراهام لينكون) يقول: أنا لا أقرأ رسائل الشتم التي توجه إلي، لا أفتح مظروفها فضلاً عن الرد عليها، لأنني لو اشتغلت بها لما قدمت شيئا لشعبي.

قانون تعلم فن الإنسحاب

هل تعرفوا ما هو الإنسحاب ؟ الإنسحاب عندما يكون في صالحك فهو دليل قوتك وليس دليلاً على ضعف شخصيتك، فكر في هذه العبارات ثم أدلي برأيك عنها "إنما كان غضبي في نعلي فإذا سمعت ما أكره أخذتها ومضيت."

أدلي برأيك عنها:..

....

قانون قل: الحمد لله

اشكر الله إنك أنت الذي تسمع هذا الكلام ولا تقوله، يقول كالارنس وارد: بدلا من أن نمقت أعداءنا ينبغي علينا ان نشفق عليهم وأن نحمد الله على أنه لم يخلقنا مثلهم

قانون جمع الرصيد

إن الشخص إذا سبك أو عاب عليك أمراً فيك، إنما هو سحب من رصيد حسانته وتدوين في رصيد حسناتك قال رجل لأبي بكر : والله لأسبنك سباً يدخل القبر معك؟! قال: معك يدخل لا معي.

قانون المعاتبة بالحسنى.

معاتبة الأخ لأخيه خير من فقده، فلا تنسى أخي كثرة فضائل أخاك إن هو وقع في ذنب صغير، أو خطأ غير مقصود ؛ ومن منا لا يكون فيه عيب ولا يقع في خطأ ؛ فإذا كنا نحن ما رضينا على أنفسنا، فكيف نرضى على غيرنا.

ومن ذا الذي ترضى سجاياه كلها كفى المرء نبلاً أن تعد معايبه

قانون اكسب الجدال بطريق تجنبه

الجادلة كلام لا غرض منه سوى المباهاة والاستطالة والزيادة في الألفاظ والمعاني التي لا هدف منها، فهو باب يفتح الأشرار ويبعد الأحباب ويكثر الأعداء، يقول الرسول "ما ضل قوم بعد هدى كانوا عليه إلا أوتوا الجدل"

وكلما أكثرت من الجدال كلما تصلب عقلك وأغلقت سمعك عن الإنصات للآراء الأخرى، فلا تسمع إلا ما تقول ولا تقبل إلا ما

تحب وبعدها لن تجد من يتفق معك وكما قال لاوتسو كينج : إن الشخص الذي يبالغ في التمسك بآرائه لا يجد من يتفق معه.

النقد الآثم

افعل ما هو صحيح، ثم أدر ظهرك لكل نقد سخيف، مادمت تعمل وتنجح وتعطي وتسطع وتلمع فأنك لن تهرب من الذين ينشرون الحرب ويمرضون من نجاح الآخرين .واعلم أنك لو لم تكن تفوقهم لما تعرضت لنقدهم الآثم فلا تتوقف في طريق رحلتك متعثراً بنقدهم الآثم، فإن رضى الناس غاية لا تدرك، ومهما حاولت إرضائهم ستجد من يزرع الشوك في طريق رحلتك.

إذا جاءت مذمتي من ناقص فهي الشهادة لي بأني كامل

هذه هي القوانين العفو والصفح وإيجاد العذر وقاعدة طنش تعش، وفن الإنسحاب وحمد الله ورفع الرصيد والمعاتبة بالحسنى وكسب الجدال وشهادة الانجاز، وبهذه القوانين ستحقق الانتصار، ستقول كيف؟ أقول لك : لو فكرت في الثأر والنيل والمعاملة بالمثل والغضب، قد تؤذي صحتك وترفع ضغطك حيث أكد علماء الطب الحديث إن أبرز ما يميز الذين يعانون ضغط الدم هو سرعة إنفعالهم وإستجابتهم لدواعي الغيظ والحقد.

انتهت المحاضرة الاولى

المحاضرة الثانية

مفهوم وطبيعة السلوك البشري

الاستراحة:

تمرين رقم "1" في تركيز الانتباه

استلقي بارتياح وأغلق عينيك وبهدوء قل "واحد" واستمر في تكرار هذه الكلمة حتى تنطبق سلسلة أفكارك بفكرة لا علاقة لها بما يدور في ذهنك. وعند الانقطاع ردد الرقم الذي يلي الأول أي " اثنان"، واستمر حتى يحدث انقطاع آخر لما يدور في ذهنك، بعدها تصعد للرقم " ثلاثة" وتستمر هكذا. كرر هذه التجربة ومن على وعي تام بتكرر الانقطاعات . الآن ضع أمامك أداة توقيت وحدد ثلاث دقائق لتكرار التمرين ذاته. وعند انتهاء الدقائق الثلاث سجل الرقم الذي وصلت إليه. وعن تجربتي الشخصية أنه عند ممارستي هذا التمرين أول مرة، كان الرقم الذي وصلت إليه هو "17" في الدقيقة الأولى. واستنتجت أن حصر الانتباه ضمن نقطة معينة يتسم بالصعوبة. غير أن تكرار التمرينات يساعد على التخفيف من تلك الصعوبة. في بعض الأحيان يساعدك تكرار ممارسة التمرينات على الخروج بملاحظات عن الأفكار والآراء التي قطعت عليك تمريناتك، غالباً ما تخرج من هذه الأفكار على هذا النحو بسبب عدم قدرتها على الوصول لوعيك تحت الظروف الأخرى.

تمرين رقم "2" في تركيز الانتباه

ركز بنظرك على شيء ما في غرفتك أو المكان الذي أنت فيه هنا سرعان ما تبدأ أفكار معينة حول ذلك الشيء بالطوفان في وعيك، مثلا اسم ذلك الشيء أو علامته، وظائفه جماله أو قيمته، أي سلسلة من التصنيفات التي تهيمن في ذهنك الفكري. وتنبع الأفكار من تجاربك السابقة لكنها تشكل الآن معوقات لتجربتك الحالية – وحالما تدخل تلك الأفكار وعيك، دعها تخرج منه وعلى نحو تحافظ فيه على فضولك لمعرفة ذلك الشيء منعشاً في ذهنك. لا تحاول إعاقة أفكارك، دعها تنبع وتخرج على راحتها. فالشيء الذي ركزت بنظرك عليه ما زال موجوداً عندما تكون كل أفكارك حوله قد تلاشت من تلقاء نفسها. الآن يمكن أن تبرز فرصة جديدة لرؤية جديدة.والسؤال : ما هو يا ترى الجديد الذي ستراه بعد كل هذا كله؟ كرر هذا الاختبار على عدة أشياء " أجسام" بعدها اجر محاولاتك على الأشخاص. وباستمرار ممارسة مثل هذه التمرينات ستصبح ما هراً في تمرير الأفكار حول جسم ما، بحيث تترك مجالاً لاختبار جديد أخر.

الآن تسربت إلى الخارج كل أفكارك عن ذلك الجسم الذي تركز بنظرك عليه، حاول التركيز على ذلك الجسم مرة أخرى. ترى ما هي الأفكار الجديدة التي ستنبع من الوعي إزاءه ؟ ويتمثل الجزء الحساس في هذا الاختبار، في قدرتك على تصفية ذهنك من كل الأفكار السابقة حول ذك الجسم في وقت يستمر فيه ذهنك بتصوير أفكار وطرق جديدة

لرؤية ذلك الجسم أو الشخص والتي تأتي إليك من مستويات أخرى لوجودك. (هوفمان،انايد، تطوير المهارات النفسية)

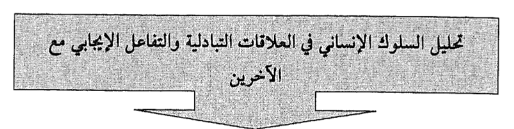
اهمية التعامل الناجح مع الآخرين

- الإنسان بطبعه مخلوق اجتماعي «يأيها الناس إنا خلقناكم من ذكرٍ وأنثى وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا"...
- التعامل مع الآخرين يتم في كل مكان ... وفي جميع مراحل العمر ... في المنزل ... في العمل ... في الأماكن العامة ... في المحلات ... الخ.
- التعامل مع الآخرين يتسبب في كثيرٍ من فرص النجاح والسعادة أو الإخفاق والفشل والتعاسة

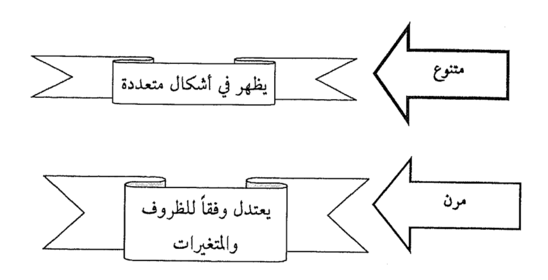
مفهوم وطبيعة السلوك البشري

- السلوك هو التصرفات والاستجابات الحركية واللفظية، وأيضاً الغددية الصادرة عن عضلات الإنسان أو الكلمات المنطوقة بلسانه أو الإيماءات الجسدية، أو الغدد الموجودة داخل جسمه.
- السلوك هو كل ما يصدر عن الفرد من استجابات مختلفة ظاهرة (كالأكل والكلام) أو باطنة (التفكير والانفعال) إزاء موقف يواجهه الفرد.

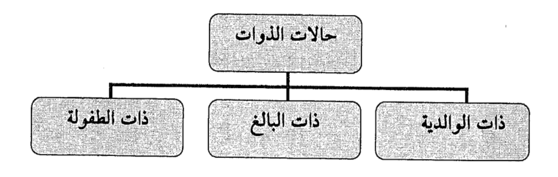
- **الاستجابة**: نشاط يثيره منبه أو مثير، وقد تكون الاستجابة حركية أو لفظية أو فسيولوجية (ارتفاع ضغط الدم) أو انفعالية (حزن) أو معرفية (تذكر)
- **المنبهات الخارجية**: فيزيقية (ضوء أو صوت) أو اجتماعية (مقابلة أو مناقشة).
- **المنبهات الداخلية**: فسيولوجية (ضغط الدم) أو نفسية أو روحية.
- **الدافع**: حالة داخلية جسمية أو نفسية تثير السلوك في ظروف معينة وتوصله إلى غاية معينة (الحاجات، والرغبات، والحوافز)
- **السلوك البشري** هو نتيجة للتفاعل بين الشخصية والموقف المحيط بها، وقد تكون في الوسط أو أقرب إلى أحدهما .
- **يتكون لدى الفرد نظام للسلوك الإنساني ينتج عن تأثير العوامل الوراثية والبيئية.**



خصائص السلوك الإنساني



توصل الباحثون في مجال تحليل العلاقات التبادلية إلى أن شخصية الإنسان تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسة



إدارة السلوك:-

كل سلوك يسبقه تصور (خيال) وكل تصور يسبقه تفكير،والبطولة أن تكون تصوراتك صحيحة (حق لا باطل) هذا يحدث عندما تجيب على سؤالين :

من أنت ؟ من خالقك ؟

إدارة السلوك تحصل من خلال التحكم بحركات الجسد ونبرة الصوت وطريقة التنفس وبواسطة تقنيات ومهارات الهندسة النفسية نستطيع إدارة السلوك، ويمكننا الحصول على النتائج التالية:

- تغيير السلوك السلبي إلى ايجابي
- القضاء على العادات القهرية
- الاتصال الإيجابي وتحقيق الألفة مع الآخرين عن طريق (المجارات والقيادة)

ومن التقنيات التي تعين على تغيير سلوك سلبي أو اكتساب سلوك إيجابي هي:

- أكتفي هنا بواحدة من هذه التقنيات - **مولد السلوك الجديد:**

وهي تقنية بسيطة جداً، يمكنكم القيام بها بدون الاستعانة بمدرب أو ممارس، وبالتأكيد ستكون نتائجها أفضل بمساعدة المدرب المختص.

1. اختار السلوك الذي تريد اكتسابه أو تقويته أو تـعلّم فنونـه (مـثلا، الخطابة والثقة بالنفس أثناء إلقاء كلمة)

2. حدد شخص تعرفه يمتلك هذا السلوك ويؤديه بشكل ممتاز ويعجبك (خطيب أو محاضر بارع)

3. تخيل النموذج (الشخص الذي حددته) وهو يقـوم بالسـلوك (إلقـاء كلمة أو خطبة أمام عدد كبير من المشاهدين) (حالة انفصال)

4. اقترب أكثر من النموذج حتى ترى وتسـمع نفسـك تـؤدي السـلوك (حالة انفصال)

5. قم بترتيب الأحداث في مخيلتك وكأنك مُخرج، حتى تصبح راضـياً تماماً عن المشهد الذي تتخيله

6. طبق الدور الذي حددته، وادخل لتأديته كممثل وتخيل نفسك كيـف ستكون (حالة اتحاد)

7. بعدها تخيل نفسك في فترة زمنية قادمة وأنـت تـؤدي هـذا السـلوك، بحيث تتخيل المكان والزمان وكل المـؤثرات المحيطـة الـتي سـتكون في الحدث الذي سيكون (مجاراة مستقبلية)

العلاقات التبادلية

أثناء عمليات الاتصال مع الآخرين فإننا نستخدم واحدة أو أكثر من تلك الذوات.في كل مرحلة من مراحل عملية الإتصال نستخدم أحد هذه الذوات، ويتوقف نجاحنا في عمليات الإتصال هذه في

استخدام الذات المناسبة لتلك المرحلة مع ملاحظة استخدام الحالات الأخرى لتغطي كامل عملية الإتصال. "الشخص الناجح هو الذي يستخدم كافة الحالات الثلاث ولكن حسبما تتطلب الحالة التي هو فيها."

هذه الحالات الثلاث تمثل ما اختزله دماغ الإنسان من تسجيلات صوتية ومرئية منذ ولادته وعلى مرور الزمن، وتحوي هذه التسجيلات كل ما عاصره الإنسان وعايشه في طفولته وما احتوته من شخصيات الوالدية التي تأثر بها وانطباعاته عن الأحداث والمشاعر المرتبطة بها وكل التصورات والتحيزات التي عايشها. ويمكن استدعاء تلك التسجيلات بما احتوته من مشاعر وأحاسيس وسلوك مرتبط بها في أي وقت لاحق.

تتشكل شخصية الطفل من حالات الذوات الثلاث منذ السنة الأولى من عمره وحتى الخامسة، ويمكن أن تحدث عليها بعض التعديلات في مرحلة البلوغ ولكن يظل معظمها ثابتاً. فبداخل كل إنسان ثلاثة أجزاء لشخصيته، وتكون تلك الأجزاء الشخصية المتكاملة للإنسان. وهي تعبر عن أنماط ثابتة من المشاعر والخبرات مرتبطة بشكلٍ مباشر بأنماط السلوك الإنساني.

تفهموا معي هذه العبارات

لقد جُرحت.

جُرحت بشدة.

لقد خانك الشخص أوليته ثقتك.

لقد فشلت خططك.

لقد خضت مخاطرة، لكنك خسرت.

ماذا ستفعل حيال ذلك ؟

أستبحث عن الانتقام، ستعيش في وهم من الغضب، ستمزق قلبك ؟

إذا استطعت أن تجتاز أزماتك في سلام، فلا تتردد، ولكن ليس على حساب إخفائك ألمك أو تظاهرك بأن كل شيء على ما يرام.

إنك في حاجة إلى أن تصرف من ذهنك كل الأشياء التي لا جدوى من التفكير فيها.

خاطر بالاعتراف بما تعرف أنه في قلبك بالفعل.

حاول أن تتعلم أي درس يمكنك تعلمه من خسارتك،وتعلم الدرس الذي يهمك، ومن شأنه أن يخلق لديك فارقاً.

أنقذ ما تستطيع إنقاذه.لا تبد اهتماماً بما لن يحدث أبداً.إن التمسك بالمستحيل هو مصدر كل آلامك تذكر أن المعاناة في النهاية هي مجرد اختيار أخر.(فيسكوت، ديفيد، المرجع السابق)

مفهوم الذوات الثلاث

الذوات الثلاث

ذات الوالدية: في حالة تفكير أو شعور أو تصرف بنفس الطريقة التي كانت تفعلها الشخصيات الوالدية التي أثرت عليه فإنه واقعٌ تحت تأثير الوالدية

ذات البالغ: في حالة تفكير أو شعور أو تصرف عاقل راشد وواقعي يقوم على جمع المعلومات ويحللها ويقيم الاحتمالات فإنه واقعٌ تحت تأثير ذات البالغ.

ذات الطفولة: في حالة تفكير أو شعور أو تصرف بنفس الطريقة التي كان يفعلها وقت الطفولة نقول إنه واقعٌ تحت تأثير ذات الطفولة.

أولا: ذات الوالدية:

- ذات راعية (المناخ الدافئ المحبب للطفل). مثال: حينما نتعرض لموقف في الحياة العلمية أو العملية يحتاج فيه شخص للمساعدة أو الفهم.. ونقف موقف الراعي والمساعد له .

- وذات انتقاديه (المناخ المنتقد والبارد وغير المحبب للطفل). مثال: المدير الناقد للموظفين والمتبرم من عملهم.
- فائدة الذات الوالدية (الراعية): الإنقاذ من الأخطاء والأخطار بإذن الله .
- آثار سلبية (الانتقادية): ينتج عنها في الغالب: التكيف مع أجواء النقد (طفل ضائع الشخصية: غبي، مجنون، قذر)، التمرد (الانسحاب البدني أو الذهني: انتقدوا كما شئتم ولكني أرفض)

ثانياً: ذات الطفولة:

- تمثل كل التلقائيات التي ولد الفرد بها، فكل طفل له حاجاته ورغباته للاستكشاف والنمو، ويعمل على إشباعها بأفضل الطرق.
- تحوي تسجيلات للحظات التي عشناها كأطفال والكيفية التي عرفنا بها العالم المحيط بنا وطريقة التكيف معه .
- تختلف عن ذات الوالدية أن الوالدية تحوي تسجيلاً لما يأتي من الشخصيات الوالدية (ذات الفعل)، بينما ذات الطفولة تسجيلات للمشاعر الداخلية للطفل في سنواته الأولى كرد فعل تجاه العالم الخارجي (رد الفعل)

ثالثاً: ذات البالغ:

- لا ترتبط بالمرحلة العمرية "مرحلة البلوغ" وإنما ترتبط بالقدرة على التفكير الراشد الموضوعي المبني على الحقائق والربط بينها وتقدير الاحتمالات .
- ذات البالغ تتعامل مع الحقائق والبدائل وحل المشكلات والواقعية، وفيها يبدأ الإنسان باستغلال البيئة المحيطة به يصبح مدركاً للأشياء والعلاقات بينها "سماء ملبدة بالغيوم ... مطر."
- ذات البالغ هي المدير الفعلي للشخصية، وهي التي تحكم اختيار ذات الوالدية أو ذات الطفولة في المواقف المختلفة. ويمكن من خلالها معرفة الذات التي تتحكم في الطرف المقابل وتحدد الطريقة والأسلوب ووضع الأهداف المعقولة والخطط الكفيلة بتحقيقها.

قواعد عامة في تحليل العلاقات التبادلية:

- عندما تكون العلاقات ذات أسهم متوازية فإن العلاقات تكمل بعضها بعضاً وتستمر بوضوح (نجاح في ربط عملية الإتصال بحالة الذات التي نتعامل معها ... نجاح في عملية الإتصال)
- عندما تكون العلاقات ذات أسهم متقاطعة فإن العلاقات تتصادم مع بعضها (فشل في ربط عملية الإتصال بحالة الذات التي نتعامل معها ... فشل في عملية الإتصال)

خطوات الاستفادة من تحليل العلاقات:

- توقع حالة الذات النشطة عند الطرف الآخر (سلوك، تعبيرات)
- إدراك الذات التي ستوجه منها الرسالة سواءً كانت لفظية أو غير لفظية
- الإتصالات المكملة تؤدي إلى ترك قناة الإتصال مفتوحة بين الطرفين وتقلل المشاعر السلبية أو اتصالات متقاطعة تؤدي إلى مشكلات.
- يمكن استخدام الاتصالات المتقاطعة إذا كان الهدف نقل الفرد من ذات نشيطة إلى ذات مطلوب التعامل معها وصولاً لهدف مشترك.
  كن صبوراً واحتفظ بهدوئك
- تصدر العلاقات من ذات البالغ، تدرك ظروف الموقف، وتقدر الاحتمالات، وتستجيب بنوع العلاقة المناسبة من حالات الذوات الثلاث.

تمرين

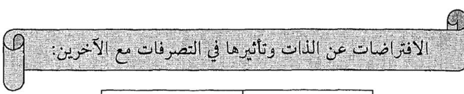
حدد الذات التي تُصدر الجمل التالية

- الموظفون في دائرتي كسالى ومستهترون ويحتاجون إلى إيقاع عقوبات دائمة
- أريد أن أستمتع بحريتي.. ألبس ما أريد وآكل ما أريد دون محاسبة من أحد
- يجب أن ننجز العمل يا زميلي بسرعة فالمدة المتبقية للتقرير أصبحت محدودة
- يعاني الموظفون في إدارتي كثيراً من زحمة المواصلات مما يجعلهم يتأخرون أحيانا
- أريد أن أتعلم كيف أسبح بمهارة
- يجب أن نتعاون كفريق إذا ما أردنا كسب المباراة

تمرين في الاستلام التخاطري

عندما يرن جرس الهاتف، خمن من يكون المتحدث وذلك قبل ان ترفع السماعة. في بعض الأحيان تعرف من المتحدث لأنك تتوقعه،عليه فليس بالإمكان هنا أن تدخل تلك الاتصالات ضمن الإصابات الصحيحة. بالممارسة ستجد أنك قد حققت تحسناً ملحوظاً. والتمرين الأخر هو الاتصال بشخص ما في اللحظة التي يأتي فيها ذكره في عقلك

واسأله إن كان هو قد فكر فيك أيضاً. ستندهش عندما تعلم ان الاتصال التخاطري أكثر شيوعاً من تحفيز الفكرة ذاتها.



أنا بخير أنت بخير	أنا بخير أنت لست بخير
أنا لست بخير أنت بخير	أنا لست بخير أنت لست بخير

الافتراض الأول:

أنا بخير – أنت بخير (الثقة بالنفس وبالآخرين، مثلهم مثل الآخرين، ولِدوا ليكونوا ناجحين وفعالين، لا يفكرون في إيذاء الآخرين،يتعاونون مع الآخرين ولا يتسلقون على أكتافهم)

الافتراض الثاني:

أنا بخير – أنت لست بخير (يشعرون بأنهم ضحايا أو مضطهدين، يحاولون جعل الآخرين ضحايا ويقومون باضطهادهم، يلومون الآخرين على بؤسهم وتعاستهم، يستخدمون التعنيف المستمر والسخرية،هم على حق والآخرين على خطأ

الافتراض الثالث:

أنا لست بخير – أنت بخير (ولد خاسراً في مجتمع الرابحين، يشعر بأنه يفتقد شيئاً ما أمام كل من يلقاه، يظهر كالطفل للشخصيات المتسلطة القوية، يتوارى بعيداً عن الناس خوفاً منهم، يشعر بالتردد والتوتر للعمل وسط الجماعة، لا يثق في قدراته، يشكو دائماً، الحياة تدور والناس تصعد وهو على حاله أو يهبط

الافتراض الرابع:

أنا لست بخير – أنت لست بخير (ليس هناك أمل في الحياة، يفتقدون الأمل والاهتمام بالحياة، يتميز سلوكهم بالقلق والاكتئاب والتخبط، ليس هناك رابح في هذه الحياة، قد يلجئون لخلق شخصيات من صنع خيالهم يعيشون فيها لبعض الوقت.)

تمرين تمرين

حدد نوع الإفتراض خلف العبارات التالية:

- أنا لا أشارك في المسابقات لأن الناس تكسب وأنا لا أكسب
- سأكسب المسابقة الوظيفية لأن لدي الكثير من المهارات التي يفتقدها معظم الناس فهم غير مبدعين ولا جادين
- أنا متأكد أننا كفريق نستطيع أن نفعل الكثير لشركتنا ونجعلها تتقدم أكثر
- الدنيا لا تساوي التعب والجهد فكل يوم مشكلة أو حادثة أو مرض ...
- ما شاء الله ... أنا أصاب كل يوم بمرض وأنتم أصحاء
- إخواني الطلاب ... لديكم الإمكانيات والمهارات اللأزمة التي تمكنكم من حل أسئلة الإختبار والنجاح فيه.

تفهموا معي هذه العبارات

إننا جميعاً نتمنى الخير لأصدقائنا، ولكن ليس لدرجة كبيرة.لا تجعل هذا الأمر يعوقك.لا تنس أنك في النهاية إنسان.إنك تريد لأصدقائك النجاح، ولكنهم عندما ينجحون في حياتهم بينما لا تزال غير واثق من نجاحك، فإنك تخشى أن تظهر تخلفك عنهم. عندما تكون نظرتك لذاتك نظرة متدنية، حينئذ يصبح تحمل السماع عن إخفاقات

أصدقائك أسهل عليك من تحمل نجاحاتهم.ولأن أصدقاءك هم أقرب الناس شبهاً لك، فإن نجاحهم يجعلك تتسائل :

"**ولماذا لا أنجح أنا ؟**" إننا جميعاً ينتابنا ذلك الإحساس.لاشيء يجعل الناس يتنافرون مثل النجاح.عندما ينجح الناس، فإنهم يكتشفون حقيقة مؤلمة وغير متوقعة وهي :

شعور الإنسان بالعزلة عندما يعتلي القمة.إن أصدقاءك في حاجة لأن يحتفلون بنجاحهم دون أن يشعروا أنهم يضايقونك، كما أنهم بحاجة إلى مشاركتك الوجدانية حال إخفاقهم دون أن تضمر في نفسك شعوراً بالارتياح تجاه إخفاقهم هذا.دع أصدقاءك يفضون إليك بنجاح قد حققوه دون أن يكون لديك إحساس بالغيرة أو تطلب منهم أن تشاركهم هذا النجاح.كل ما عليك قوله هو : "لا أحد يستحق ذلك أكثر منك".ربما يكون ما تقوله هو الحقيقة.ولكنك بالتأكيد تكون صديقاً حقيقياً.

لماذا التعامل مع الناس لماذا

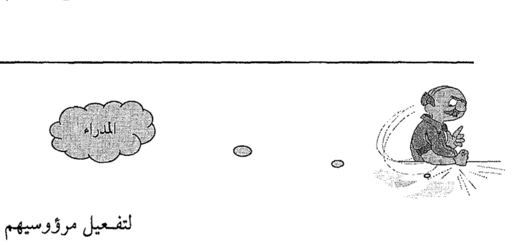
1- نحن في حاجتهم

2- هم في حاجتنى

للدنيا والآخرة

التجار

الترويج سلعهم

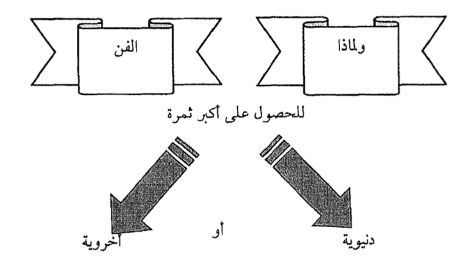


لتفعيل مرؤوسيهم

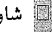
تمرين ... هل تسيطر على مشاعرك:

الآباء والأمهات — الأزواج و الزوجات

لأسرة سعيدة وتربية حميدة — لعلاقة زوجية سعيدة



أساليب عامة في التعامل مع الآخرين

- ☐ اقبل اعتذار من يأتيك معتذراً
- ☐ اخلع النظارة السوداء (ابعد عن التشاؤم)
- ☐ الكنز الذي لا يكلف درهماً (ابتسم)
-  شاور الآخرين تستحوذ على قلوبهم

- الراحة التي يعقبها الندم (ترك الغضب)
- دع الآخرين ينقذون ماء وجوههم
- التغاير بين الأقران (الحذر في التعامل مع الأقران)
- أفضل وسيلة للدفاع الهجوم

تمرين ....

تمرين ... هل تميل إلى الهدوء؟

* يعمل كل فرد في المجموعة على تذكر أشخاص مقربين له في البيت أو العمل أو من الأصدقاء يتميزون ببعض الأساليب السابقة، ثم يقوم بتسجيل بعض المواقف لشخصية أو لتلك الشخصيات التي تم فيها استخدام ذلك الأسلوب ونجح فيه.

....
....
....
....
....
.... تستعرض المجموعة الشخصيات المقدمة من كل عضو فيها.

انتهت المحاضرة الثانية

المحاضرة الثالثة

قواعد عامة للتعامل مع الآخرين

- القاعدة الأساس للتعامل مع الآخرين هي ما أمرنا به الله سبحانه وتعالى في كتابه الكريم وما أوصى به الرسول الكريم عليه الصلاة والسلام من حسن الخلق والتعامل مع الناس بالأخوة والمحبة والإحترام وحفظ الحقوق في حضوره وفي غيابه. وكما قال الرسول الكريم ما معناه: أقربكم من مجلسنا يوم القيامة أحاسنكم أخلاقا.

القاعدة الأولى

المكاسب من العلاقة تطيل العلاقة: يقوم التعامل بين الناس على تبادل المكافآت والتكاليف ويستمر التعامل بين الطرفين طالما أن كلا منهما يكسب أكثر مما يخسر من هذه العلاقة. لكن العلاقة مع ذلك قد تستمر إذا لم يظهر أمام أحد الطرفين بديل أفضل من الطرف الآخر. وبالعكس قد تنفصم العلاقة بسبب وجود بديل أفضل .

المهارة الأولى

- لا بد في أي تعامل مع شخص آخر أن تضمن أن تحصلا سوياً على مكاسب من وراء ذلك التعامل حتى ولو كان في إمكانك حرمانه منها حتى نضمن استمراره في التعامل معنا .

- التجاذب خاصية مطلوبة للتعامل بين الناس.
- فلو كان الشخص الذي تتعامل معه يعتبرك مقبولاً بالنسبة له أو أن بينكما مودة وتقبل متبادل فسيسهل ذلك من سرعة التعامل بينكما

المهارة الثانية

- تستطيع أن تزيد من تعاطف الآخرين نحوك.
- مظهر مقبول وملائم لتوقعات الآخرين
- تكرار التعامل والمجاملات
- التركيز على أوجه التشابه
- إظهار إمكانيات تبادل الاستفادة فيما بينكما
- امتداح الآخرين بما هم أهله

القاعدة الثالثة..

- الإنطباع الصحيح عنك من جانب الآخرين مهم لحسن تعاملهم معك :
- الإنطباع الأول يؤثر في تفسير الناس لتصرفاتك لفترة طويلة من تعاملهم معك كما أن المعلومات الأخيرة عنك خصوصاً لو كنت في دورة تدريبية مؤثر في الحكم عليك

المهارة الثالثة

الحرص على تقديم المعلومات الإيجابية عنك في بداية التعرف على أي شخص جديد أو جماعة يؤدي إلى انطباع جيد عنك ويسهل عملية التعامل بينكما في المستقبل ... لكن بدون تعظيم للذات أو امتداح للنفس مما قد يؤثر سلباً...

القاعدة الرابعة

- عملية الإسناد تلعب دوراً مهماً في استجابات الآخرين لتصرفاتك
- الإسناد هو تفسير نوايا الشخص أو أهدافه من القيام بأي سلوك وعلى ضوء المعنى الذي يفهمه الناس لتصرفاتك يقومون بالاستجابة

المهارة الرابعة:

يتسبب سوء تفسير نوايا الآخرين في تصرفات عدوانية من جهتنا كاستجابة لهذا التفسير، وربما نصبح نحن المعتدين والمنبوذين من الجماعة. ونستطيع أن نتعود على التفسير الإيجابي لسلوكهم لأن ذلك صحيح في أغلب الأحوال، وحتى لو كانوا يقصدون الإساءة وعاملناهم بالتسامح كما أمرنا الله تعالى فإنهم سيعودون عن عدوانهم.

القاعدة الخامسة ....

كلما تم تنظيم التعامل مع الآخرين من خلال معايير تعاقدية واضحة سهل عليكم جميعاً التعامل بيسر وسهولة

المهارة الخامسة

يجب أن تكون لدينا القدرة على تنظيم معايير للعمل مع زملائنا مثل القواعد الآتية: عدم الغضب، الإعتذار، المصارحة، حل المشكلات ودياً، النجاح للجميع.

القاعدة السادسة

- كلما زادت القدرة على مراقبة الذات SELF MONITERING زادت كفاءة الشخص في التوافق والتعامل مع الآخرين .

تعني مراقبة الذات »حرص الشخص على ملاحظة سلوكه الخارجي والداخلي وتقويمه في ضوء النتائج التي قد تترتب عليه ."

المهارة السادسة

- يجب إعتناء الشخص بتحليل سلوكه قبل وأثناء وبعد حدوثه
- يجب على الشخص مراجعة المعتقدات الخاطئة التي قد يحملها عن نفسه وعن الواقع
- يجب أن يلاحظ الشخص تصرفاته مع الآخرين ومن أي ذات ينطلق.

تمرين في التنفس

ضع يدك على جانبي خصرك بحيث يكون اتجاه الأصابع إلى الأمام باستثناء الإبهام الذي يكون إلى الخلف. اضغط بيديك على خصرك.

استنشق الهواء بعمق، وأنت تقوم بذلك حاول سحب يدك من بعضهما وذلك مع حركة الحجاب الحاجز. ويتخذ الحجاب الحاجز شكلاً منحنياً إلى الأعلى إذ تكون نهايته المنخفضة حيث يقع خصرك، والعليا تحت رئتيك. وأثناء توسع النهايات، يستطيع الجزء العلوي، ويحدث هذا لأنك توسع الرئتين اللتين تنسحبان بدورهما للأسفل. وبينما أنت تطرح زفيرك تشعر أن خصرك قد أحتجب وأنت تكرر التمرين تخيل أنك تستنشق الطاقة المريحة " طاقة الاسترخاء" وتطرح التوتر اعصبي.

ماذا تقول الدراسات التالي:

1- أنك لو تعلمت كيفية التعامل مع الآخرين فإنك تكون بذلك قد قطعت 85 ٪ من طريق النجاح و 99 ٪ من طريق السعادة الشخصية

2- **دراسة مؤسسة كارنيجي** للتكنولوجيا قامت المؤسسة بتحليل سجلات 10,000 شخص اتضح أن 15٪ من النجاح إنما يرجع إلى التدريب التكنولوجي وإلى العقول والمهارة في الأداء الوظيفي،وأن 85 ٪ من النجاح يعود إلى عوامل الشخصية ذاتها، وإلى المقدرة على التعامل مع الناس بنجاح ؟؟.

3- دراسة جامعة هارفرد

قام مكتب الإرشاد المهني في جامعة هارفرد بإجراء دراسة على آلاف الرجال والنساء الذين تم الاستغناء عن أعمالهم. وجد أنه مقابل

كل شخص فقد وظيفته لفشله في أداء عمله، هناك شخصان تم فقدهما لوظائفهما بسبب فشلهم في التعامل مع الناس بنجاح .

4- دراسة (دعنا نسبر أغوار عقلك)

الدكتور (ألبرت ادوارد ويجام) قام بدراسة عنوانها (دعنا نسبر أغوار عقلك) على 4000 شخص ممن فقدوا وظائفهم في عام واحد وجد أن 10 ٪ منهم (400 شخص) فقدوها بسبب عدم قدرتهم على إنجاز أعمالهم، وأن 90 ٪ منهم (3600 شخص) فقدوها لأنهم لم يقوموا بتطوير شخصياتهم كي تستطيع أن تتعامل بنجاح مع الآخرين.

5- تفوق الهندسة الإنسانية

جامعة بوردبو احتفظت بسجلات دقيقة لخريجي الهندسة على مدار يزيد عن خمس سنوات أجرت مقارنة عن المكاسب المادية، فوجدت الآتي :

- الفرق بين الفئتين لم يتعد 200 دولار سنوياً.
- مكاسب من تميزوا بالقدرة على التعامل مع الآخرين تزيد 15 ٪ عما حصله الأذكياء وبمقدار 33 ٪ عمن يتمتعون بمعدلات منخفضة في تقويم الشخصية .

6- وفي دراسة لإحدى الخبيرات في شؤون العلاقات العائلية تقول : إن حوالي 90 ٪ مما يسمى بالشقاوة في الأطفال الصغار، لا يزيد ببساطة عن كونه طريقتهم في لفت الأنظار إليهم، وأن الكثير مما

يسمى بالعادات السيئة مثل مص إصبع الإبهام والتبول اللاإرادي يمكن علاجها كلها بسرعة، بأن نعمد ببساطة إلى منح الطفل المزيد من وقتنا له والمزيد من الاهتمام

تمرين في الاسترخاء

قف مستقيماً ورافع ذراعيك باتجاه السقف. حاول شد كل عضلة قدر استطاعتك، ثم اعمل على استرخائها تدريجياً في وقت تعمل فيه على خفض ذراعيك إلى وضعها الطبيعي مستسلماً لحالة من الاسترخاء التام. بعد ذلك لاحظ أي من العضلات تبقى في حالة توتر، كرر التمرين حتى تشعر بأن عضلاتك جميعاً قد أصبحت في حالة استرخاء.

مهارات التعامل الفردية

- قال الله عز وجل (وإنك لعلى خلق عظيم)
- سألت عائشة عن خلق رسول الله فقالت كان خلقه القران
- قال الله تعالى (لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة)
- (هو الذي بعث في الأميين رسولاً منهم يتلوا عليهم آياته ويزكيهم ويعلمهم الكتب والحكمة وإن كانوا من قبل لفي ضلال مبين)
- (حريص عليكم) (عزيز عليه ما عنتم)

أدلي برأيك عنها ....

....

فبما رحمة من الله لنت لهم و لو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر)

مظاهر الرحمة :

1- **العفو** : أزال وامحي

2- **الاستغفار**: حرصه على نجاتهم

3- **المشاورة** :طلب الرأي استبانة الأمر- كسب القلوب – تطييب الخاطر- استجلاب المودة

4- **التواضع** : خفض الشيء ولين الجانب - التذلل و التخاشع

(واخفض جناحك للمؤمنين)
(ولا تمدن عينيك إلى ما متعنا به أزواجاً منهم)

◆ **اخفض – جناحك**

كناية عن التواضع ولين الجانب لتأليف القلوب وتملكها بالمحبة لاسيما إذا كان عظيماً (أكل كما يأكل العبد واجلس كما يجلس العبد) (يا أم فلان أنظري أي السكك شئت حتى أقضي حاجتك)

❖ **العفة**

عما في أيدي الناس وعن الدنيا.

(أولئك قوم عجلت لهم طيباتهم في حياتهم الدنيا)

(ما شبع أل محمد من خبز شعير يومين متتابعين حتى قبض)

مهارات التعامل الجماعية

- أفشو السلام بينكم / تهادوا تحابوا / التبسم / الكلمة الطيبة / ترك الفضول / ازهد فيما عند الناس / الرفق / الإخوة / الإحسان إلى الآخرين.

((علاج الشخصية العدوانية))

- قال تعالى(ولا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هى احسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم)
- (خذ العفو وأمر بالعرف واعرض عن الجاهل)
- (وعباد الرحمن الذين يمشون على الارض هونا و اذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاما)

العدواني المستعد للتشاجر

- **صفاته:**

1. يبدي عدم اهتمام بالمقابل.
2. عكر المزاج متحفز لوجود نقطة ضعف لدى المقابل.

3. يستخدم أسلوب الهجوم ورفع الصوت على المقابل.
4. يتحدى بسعادة ويقف باستمرار معاد للحقيقة.
5. يفرح إذا فشل المتكلم في نقطة ما ويرفض الأفكار.
6. يوجه المناقشة إلى موضوعات متخصص فيها

كيف تتصرف معه :

1. كن مستمعاً جيداً له
2. اختصار الحديث معه.
3. عدم التطرق إلى الموضوعات التي تثير حفيظته.
4. ابتسم وكن مرحاً بعيداً عن الانفعال
5. إبعاده عن مجال تخصصه بضرب أمثلة بعيدة.
6. ركز على موضوعات الإتفاق والإلتقاء معه

انتهت المحاضرة الثالثة

المحاضرة الرابعة

الحوار

تعريف الحوار

- المحاورة هي : المجاوبة
- التحاور : التجاوب
- الحوار : مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة

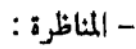
* **والحوار** : من حار يحور حواراً وهو كثرة الرجوع إلى الشيء ومن الشيء (إنه ظن أن لن يحور. بلى إن ربه كان بصيراً)

تعريف الحوار:

هو محاولة فهم وجهة نظرة الآخرة بطريقة ودية غير نزاع مسبق، وإلا كان مفاوضة، لإنهاء نزاع قائم (فقال لصاحبه وهو يحاوره أنا أكثر منك مالا وأعز نقرا) وبذلك يختلف الحوار عن الجدل لأن الجدل هو محاولة أبطال دليل الآخرين ووجهة نظره مع شيء من النزاع (وجادلوا بالباطل ليحضوا به الحق).

تعريف الجدل :

- الجدل هو اللدد في الخصومة والقدرة عليها
- الجدال : المفاوضة على سبيل المنازعة والمغالبة لإ لزام الخصم
- ورد ذكر الجدل في القرآن الكريم تسعة وعشرين مرة .



- المناظرة :

تعرف المناظرة بأنها تردد الكلام بين شخصين يقصد كل واحد منهما تصحيح قوله وإبطال قول صاحبه ، مع رغبة كل منهما في ظهور الحق

وردت مادة الحوار في القرآن في ثلاثة مواضع، على أن الحوار ورد في القرآن في مواطن كثيرة بلفظ (قال).

امثلة: (خلق آدم- طلب إبراهيم رؤية كيف يحي الله الموتى- طلب موسى من ربه أن يسمح له برؤيته- صاحب الجنتين في سورة الكهف)

ما الفرق بين (الحوار) و (الجدال) ؟

الحوار والجدال يلتقيان في أنهما: حديث أو مناقشة بين طرفين

الحوار والمحاورة: هي مراجعة الكلام والحديث بين طرفين ينتقل من الأول إلى الثاني ثم يعود إلى الأول وهكذا

طبيعته : يغلب عليه الود والمحبة بعيداً عن الخصومة.

الجدال : فهو اللدد والخصومة وما يتصل بذلك.

طبيعته : يغلب عليه الخصومة والعناد والتمسك بالرأي والتعصب له.

تفهموا معي هذه العبارات

فلا جدوى من الجدال.لقد شكّل الجميع أفكارهم.فما هدفك من الصراخ للتعبير عن آرائك ؟

هل لتغير نظرة الناس لك ؟إنك لا تستطيع إقناع الآخرين بأنك شخص رائع. بالطبع بإمكانك أن تحاول، ولكنك لن تجني من ذلك سوى إثارة أسئلة من شأنها أن تودي بك إلى إثارة شكوكك في ذاتك.

إذا كنت تعتقد أنك قد غيرت آراء الآخرين بصياحك في وجوههم،فإنك تخدع نفسك. إنك لم تفعل شيئاً سوى أنك استأسدت عليهم. إن الترهيب يولد الاستياء. علاوة على ذلك، فإنك لا تستطيع أن تجعل الجميع يحبونك.

إن محاولة كسب حب شخص ما من خلال الجدال شيء يدعو للسخرية إن لم يكن ضاراً بك. فعادة ما تصبح مجادلاتك لكسب حب الآخرين ضرراً يحيط بك. إنك عندما تحاول إقناع شخص ما بأن يمنحك حبه، إنما تدعوه إلى استغلالك بل وتحدد له الثمن الذي ستدفعه مقابل استغلالك.

إنك عندما تجادل شخصاً تحبه. ينتهي بك الجدل بالشعور بالذنب والاحتياج في نفس الوقت , ومحاولة إقناع نفسك بأنك الشخص الذي جرحته يستحق منك ذلك. والأسوء من ذلك، أن كلاً منكما – أنت

ومن تحب – تكونان في حاجة للعاطفة المتبادلة، لكنكما غير قادرين على الاعتراف بذلك أو قبوله. إن ذلك الإحساس بالذنب قد يجعلك تشعر بأنك غير محبوب على الإطلاق.إنك لا تحسم أي شيء على الإطلاق عندما تجادل شخصاً آخر. بأنك فقط تدفع نفسك ومن تحب لأقصى حدود الإحباط، وتحولكما اللحظة إلى إبداء أسوء ما لديكما. إن كان لا بد أن تصرخ، فأطلق صرخاتك في الهواء. فعلى الأقل لن يجعلك ذلك محبطاً حينما تذهب جهودك هباءاً. لن تشعر بالذنب لخروجك عن نطاق السيطرة على ذاتك.

إنني ادع الآخرين كي يكونوا ذواتهم .
إنني أدع مجالً للاختلاف.
إنني أستمتع بالاختلاف بيني وبين الآخرين ولا يدفعني ذلك إلى إثارة النزاعات معهم. إن انتصاري الحقيقي يكمن في أن أكون نفسي.

إنني استمع لما بين كلمات الآخرين .
إنني أعيش في الصمت حيث تسكن المعرفة
إنني أمنح نفسي مجالاً للحياة بأن أصنع الهدوء

سئل أعرابي ما تقول في الجدل :

قال: وما عساي أن أقول في شيءٍ يُفسد الصداقة القديمة، ويَحُلُّ العُقدة الوثيقة ؟ أقلُّ ما يكون دُربةَ للمُغالبة، والمُغالبة من أمتن أسباب الفتنة.

للحوار غايتان إحداهما قريبة والأخرى بعيدة

غاية الحوار القريبة والتي تطلب لذاتها دون إعتبار آخر فهي محاولة فهم الآخرين غاية الحوار البعيدة فهي إقناع الآخرين بوجهة نظر معينة

القواعد الأساسية للحوار

مادة الحوار ← صفات المحاور ← المنصت

أولاً : مادة الحوار

أن تكون مادة الحوار معلومة الهدف واضحة الملامح.

تحليل الموضوع إلى : مقدمة منطقية (ما الذي تريد أن تطرحه ؟) نتيجة (ما هي النتيجة التى ستصل إليها؟)

أن تكون في الموضع المناسب والوقت المناسب

أن يكون الحوار بلغة مفهومة بين الطرفين

أن يأخذ الحوار المدة التي يستحقها فلا يزيد ولا ينقص

أن لا تكون فيما يغضب الله. مثل الغيبة والنميمة والحث على الفساد

ثانياً : المنصت : حكمة

إذا جالست فأنصت لهم

وإذا جالست فأنصت لهم.

فإن في إنصاتك للجهال زيادة في الحلم وإن في إنصاتك للعلماء زيادة في العلم.

صفات المستمع (المنصت)

1) جهز نفسك لعملية الإنصات ولا تشغل نفسك بما يبدد انتباهك لكلام الطرف الآخر.

2) لا تقاطع المحاور وأعطه فرصه كافية للتعبير.

3) حاول أن تفهم كل ما يقوله محدثك، واستفسر عن كل ما تفهمه ولكن في الأوقات المناسبة.

4) لا تجعل مشاعرك تؤثر في آرائك.

5) اصغ بهدف الفهم والاستيعاب، وليس بهدف المناقضة والرد.

6) لا تصدر أحكاما مبكرة بينك وبين نفسك.

7) كن منشرح الصدر عند الاستماع.. وتذكر قول الشاعر: تراه يصغي للحديث بسمعه وبقلبه، ولعله أدرى به !!

من أخطاء المستمع

1) المقاطعة.

2) تجهيز الرد أثناء الإستماع إلى الكلام.

3) عدم فهم وجهة النظر الشخص المتكلم ومحاولة تفسير الكلام بغير ما أريد له من معنى

وهذه الأخطاء يقع فيها أشخاص كثر، وبهذه الأخطاء ينشأ سوء الفهم. لذلك وحتى لا تقع في هذه الأخطاء عليك أن تتعلم أدب الحوار

استمع للآخرين

إليك نصيحة رائعة : استمع للآخرين، هذا كل شيء. جميلة أليس كذلك

اسمع. فعندما يتحدث الآخرون، دعهم يعبرون عن أفكارهم، وأرائهم، ومشاعرهم، خاصة مشاعرهم.لا تكتف بمجرد منحهم فرصة كي يتحدثوا، بل استمع لما يقولون. وكن منتبهاً لهم، وحاول أن تفهم ما يقولونه.

استمع. ليس لزاماً عليك أن توافقهم في آرائهم. في الحقيقة إن اتفاقك أو عدم اتفاقك في الرأي مع الآخرين يجب أن يطرح جانباً وأن يبقى بعيداً عن النقطة الأساسية التي تتناولها. لا تعبر عن آرائك أو أحاسيسك بينما يتحدث شخص آخر عن أرائه ومشاعره. هل يسبب

لك هذا الأمر أية مشكلة ؟ هل تشعر بحاجتك إلى التعبير عن أرائك أو أنك لا بد أن تعبر عن مشاعرك وتجعلها بارزة للآخرين، فلن يسمعك أحد على أيه حال، ولن تنال سوى ضياع فرصتك في التحدث.

استمع دون التربص لفرصة كي تتحدث، أو تنقض على الشخص الآخر، أو تصحح أخطاءه. إن الحجج والمعلومات التي يأتي بها هذا الشخص الآخر لا بد أنها مليئة بالمغالطات والأخطاء، وكذلك أنت.

استمع في صمت حقيقي, فذلك لن يقتلك. فقط استمع. إن الجميع يعتقدون أن المستمع الجيد شخص ذكي.

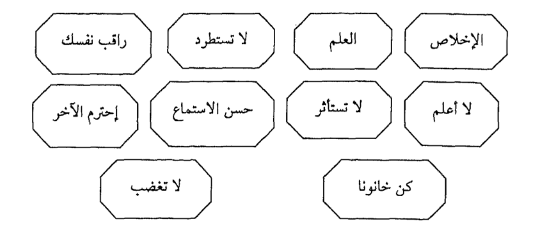
استمع. إنك لست في حاجة لإقناع الآخرين، فقط حاول أن تستوعب ما يقولونه. وإن لم تستطع، يمكنك حينئذ أن تسأل المتحدث، " هل يمكنك أن تشرح لي هذا ؟" أو " ماذا تعني بالضبط؟" لكن لا تطرح رأيك بينما يتحدث الآخرون فقط دع لهم الفرصة كي يتحدثوا.

إن المستمع الجيد يستطيع سماع الأفكار غير الشفهية. لذا فحينما ينتهي الشخص الآخر من الحديث اذكر له تلك الفكرة الداخلية التي راودتك أثناء حديثه. حينئذ سيشعر المتحدث انك سمعت وفهمت ما يقول.

حينئذ سيصبح الموقف هادئاً لأن الشخص الآخر سينصت إلى ما سمعته. وهكذا سوف يتلاشى الضغط وتستطيع الانسجام مع إيقاع الحياة.

استمع. فلا شيء يعادل أن تكون مسموعاً.

ثالثاً : صفات المحاور الناجح



فائدة:

بقدر إجادتنا لفنون الحوار والإقناع يكون نجاحنا وتميزنا في علاقتنا واتصالنا مع الآخرين

تمرين في الإسترخاء

قف مستقيماً ورافع ذراعيك باتجاه السقف. حاول شد كل عضلة قدر استطاعتك، ثم اعمل على إسترخائها تدريجياً في وقت تعمل فيه على خفض ذراعيك إلى وضعها الطبيعي مستسلماً لحالة من الإسترخاء التام. بعد ذلك لاحظ أي من العضلات تبقى في حالة توتر، كرر التمرين حتى تشعر بأن عضلاتك جميعاً قد أصبحت في حالة إسترخاء.

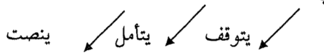
تمرين في الاسترخاء

يشترط في ممارسة هذا التمرين أن تكون الملابس فضفاضة. أجلس على كرسي مريح وضع قدميك على الأرض وذراعيك على جانبي الكرسي وإذا لم يكن للكرسي مساند، ضع يديك في حضنك. لا تضع رجلاً فوق أخرى أو يداً فوق أخرى لأن مثل هذا الوضع يعيق تدفق الطاقة. إبدأ من قمة رأسك حتى أخمص قدميك، بمعنى أن تعطي الأوامر لكل جزء من جسدك بالاسترخاء واحداً تلو الأخر، فعلى سبيل المثال تقول : أشعر أنَّ جمجمتي في وضع استرخاء، أي أن كل التوتر قد اختفى بحيث بقيت جمجمتي طليقة وخفيفة، أشعر أنَّ رأسي في حالة استرخاء، فقد زال كل التوتر من على جبيني بحيث ترك رأسي في سلام وهدوء أو تقول أشعر أن عيني في استرخاء وجفوني وحاجبي كذلك، لقد ذهب كل التوتر من عليها. أنا ألان مشحون بالطاقة وأشعر بالانتعاش. وهكذا تستمر لتشمل كل أجزاء جسدك بحيث توجه التوتر بالاختفاء من الوزن باستطاعتك طرد ما بقي من التوتر من أطراف قدميك، مارس هذا التمرين ببطء وبصوت هادئ وشاعري، وهذه الخطوة في حد ذاتها تساعدك على الاسترخاء.

المتحدث اللبق :

لماذا يوصف شخص ما بأنه متحدث لبق ؟ وما هي المزايا التي يتمتع بها هذا الشخص، وما هي القواعد التي يتبعها في حديثه، حتى يصبح مميزاً بين أصدقائه وإجادة الحديث.الواقع أن هناك قاعدة ثلاثية

هي التي تضفي على حديث من يتوخاها الكياسة والسحر، فإذا تفحصنا طرقته في التحدث وجدناه:



والتوقف يعني هو دقة الانتباه إلى كل ما يطرأ على الطرف الأخر من انفعالات وانطباعات وردود أفعل.

أما الإنصات وحسن الاستماع : هو مفتاح القلوب ومغناطيس محبو الناس، لأن الناس يحبون أكثر ما يحبون ذلك الشخص الذي يجيد الإنصات إلى أرائهم وأفكارهم وتعبيراتهم عن أنفسهم، والناس بفطرتهم وذكائهم لا ينخدعون بمظاهر الاهتمام بحديثهم مهما أجيد تمثيلها إذا كان المستمع في الواقع شارد الفكر عما يلقي إليه من حديث.

تسألني كيف أكون لبقاً ؟

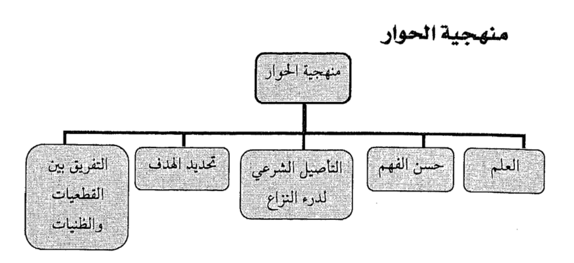
لا ينبغي عليك قياس العالم بمقياس الكمال، فذلك أمر يبعث على الملل و الإحباط، لأن الجميع سوف يرسبون في ذلك الاختبار. حينما يخبرك شخص ما بأنك قد قمت بعمل جيد، فقط قل له " أشكرك " لا توضح له كيف أنك فشلت في الوصول إلى أهدافك. أو عندما يبدي شخص ما إعجابه بملابسك أو أدائك لا تقلل من شأنك، فأن ذلك ليس تواضعاً. إن إقلالك من شأنك يجعلك في منزلة أعظم من منزلة الآخرين. فقد يظهرك ذلك كأنك صياد للمجاملات.

ولكن الأهم من ذلك أنك تحقر من شأن الآخرين حينما تقول " ما الذي أمكنك بالفعل أن تعرف ؟" إنك بذلك تقلل من شأن آرائهم وذلك ليس من اللباقة في أو الكياسة على الإطلاق.كن لبقاً في الإعتراف بأنك مدين للآخرين. أنت لم تخترع العجلة، ومهما كان حجم تقديرك لما يستحقه عملك من ثناء، فإن هذا لا ينفي معاونة الآخرين لك. لقد عاونك الآخرون على طول طريقك نحو النجاح حتى أولئك الذين تعتقد أنهم كانوا يعترضون. وهؤلاء على الأخص لابد أن تكون لبقاً معهم. كن سمحاً في الصفح عن الديون. كن لبقاً في تعبيرك عن تقديرك للأفضال التي أسداها لك الآخرون خاصة في المواقف التي أظهر كرمهم تجاهك فيها مدى ضعفك. كن لبقاً عندما يتذكرك أحد.

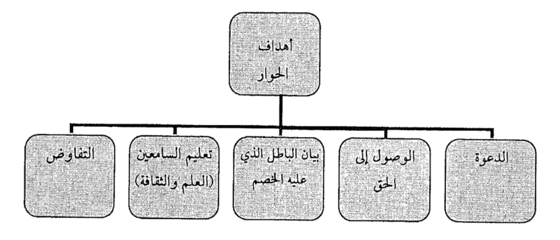
كن قادراً على الصفح عن الأخطاء غير المقصودة. إن الآخرين مغرقون بمشاغل الحياة، لذلك فإنهم معرضون للنسيان. فلم تصنع من تلك الهفوات مشكلة كبرى ؟ هل أنت بحاجة إلى إعادة التأكد من مثل تلك الأخطاء إلى هذه الدرجة ؟

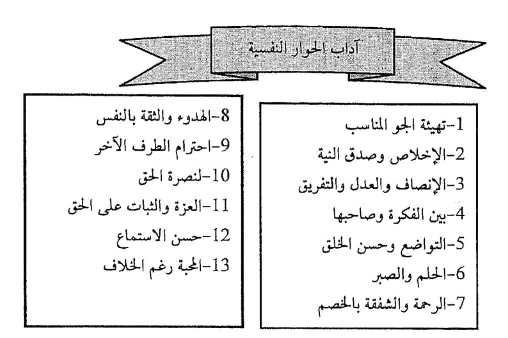
عندما تكون رحيماً يصبح الناس رحماء، حيث يتذكرون عاداته ويضعون الأشياء في منظورها الصحيح، ويعتذرون، ويصادقون الآخرين. كل ما يتطلبه الأمر هو أن تظهر تسامحك ولباقتك في موقف عصيب حتى تجتازه بشكل أفضل.(فيسكوت، ديفيد، مرجع سابق)

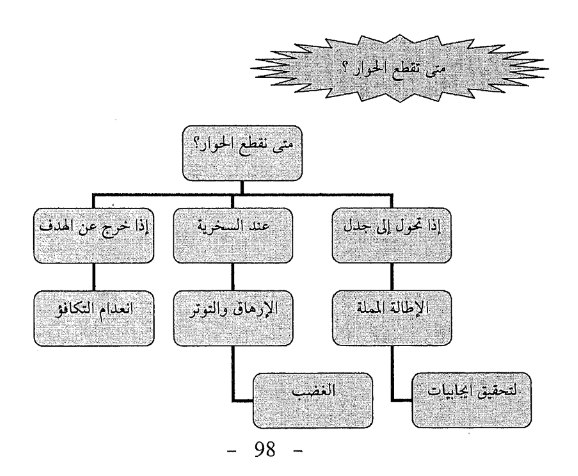
منهجية الحوار



اختلاف العقول والإفهام، وتفاوت المدارك. تفاوت العلم؛ فهذا عالم، وهذا أعلم، وهذا أقل.. قال تعالى: (وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ)
الهوى والتعصب.




آداب الحوار النفسية
1-تهيئة الجو المناسب
2-الإخلاص وصدق النية
3-الإنصاف والعدل والتفريق
4-بين الفكرة وصاحبها
5-التواضع وحسن الخلق
6-الحلم والصبر
7-الرحمة والشفقة بالخصم
8-الهدوء والثقة بالنفس
9-احترام الطرف الآخر
10-لنصرة الحق
11-العزة والثبات على الحق
12-حسن الاستماع
13-المحبة رغم الخلاف


متى تقطع الحوار ؟
متى نقطع الحوار؟
إذا تحول إلى جدل
عند السخرية
إذا خرج عن الهدف
الإطالة المملة
الإرهاق والتوتر
انعدام التكافؤ
لتحقيق إيجابيات
الغضب

مستويات الحوار

الحوار مع النفس

بمحاسبتها وطلب الحق ويكون لك على شكل حوار داخلي مستمر بين النفس الأمارة بالسوء والنفس اللوامة حتى يصل الإنسان إلى مرحلة الاطمئنان.

الحوار بين أفراد المجتمع الإسلامي

وفق اجتهاداته المختلفة عملاً بمبدأ (التعاون في الاتفاق والاعتذار في الاختلاف)

الحوار العام مع المسلم وغير المسلم

مشاركة في أعمار الكون بما يمنع الفساد وينمي الخير

هذه النقاط ستساعدك على أن تكون مناقشاً جيداً عادلاً وقوياً في نفس الوقت بحيث تستطيع إقناع الطرف الآخر بوجهة نظرك دون أن تسبب له جرحاً أو إحراجاً. وهي للتطبيق في الحياة اليومية

1) دعه يتكلم ويعرض قضيته.

2) توقف قليلاً قبل أن تجيب.

3) لا تصر على الفوز بنسبة 100 ٪.

4) إعرض قضيتك بطريقة رقيقة ومعتدلة.

5) لا تستخدم ضمير المتكلم.

6) تحدث من خلال طرف آخر.

7) اسمح له بالحفاظ على ماء وجهه

الإقناع

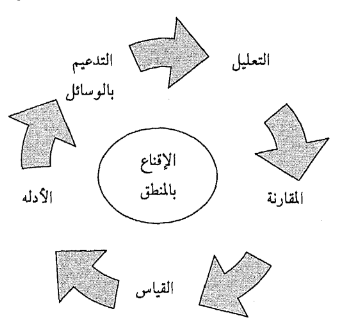
- يعرف الإقناع بأنه : استخدام الإنسان للألفاظ والكلمات والإشارات وكل ما يحمل معنى عاما لبناء الاتجاهات والتصرفات أو تغييرها.
- كما يعرف الإقناع بأنه : عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر، وإخضاعه لفكرة ما

أشكال الإقناع

أولا : الإقناع بالمصداقية (إقناع بالشخصية)

ثانيا : الإقناع بالعاطفة والوجدان

ثالثا : الإقناع بالمنطق



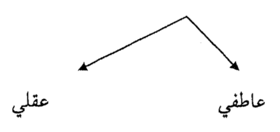
أصغ كي تفهم (سبل إفهام الآخرين)

عندما يعبر الناس عن أرائهم عملياً يريدون أن يتأكدوا أن كلامهم قد سمع وفهم – كما تعلمنا سابقا- وهذا هو واقع الأمر حتى لو عجز المتحدثون عن فهم أنفسهم، وهذا ما يحدث عادة عندما يحاول شخص مزعج أن يصف مشاعرهم وأفكارهم، لكن حينما يريد شخص ما أن يكون كلامه مسموعاً ومفهوماً في الوقت نفسه، في حين لا يرغب أحد أن يستمع ويفهم يغدو الجدل أو الخروج من الموقف أمراً محتماً لهذا السبب، فإن المتحدث البارع هدفه الإستماع والفهم أولاً قبل أن يبذل أي محاولة لجعل الآخرين من الناس يستمعون إليه ويفهمونه.

إن إستراتيجية الإستماع التي رسمناها تتطلب منك أيها المبدع أن تُنحي حاجتك لاستماع الناس وفهمهم جانباً.في الوقت الذي تريد ذلك منهم.

وإن المساعدة التي تؤديها الى شخص صعب المراس لكي يعبر عن آرائه تعبيراً تاماً، إنما تقوي أو تزيد احتمال كونه قادراً على سماعك أو حتى راغباً في الاستماع إليك وفهم ما تقول. وفي الحقيقة لا يوجد هناك أي شك بأن الشخص حين يعرف أن هناك من يسمعه ويفهمه، فإنه يتخلى عن الاستغراق في التفكير والإحساس، وبذلك يفتح الباب الى عقله مما يجعل مهمته للإستماع أكثر سهولة :

ويحدث الفهم على صعيدين :



يشعر الشخص أنه تُفهم أحاسيسه يعتقد الشخص أنك تفهم ما يقول

عندما تتعرض نيات الناس الإيجابية للتهديد والإعتراض يغدو الإستماع من أجل إدراك مشاعرهم وأفكارهم هدفاً مفيداً إن الإستراتيجية السهلة والفعّالة لتحقيق هذا الهدف تتطلب منا أن نسمع بنشاط، وإذا جعلنا عاداتنا للإستماع حسب النمط الذي يسعى لوصفه، فإننا بذلك إنما نمنع الناس من التحول إلى أناس غير مرغوب فيهم .

عندما يتحدث الشخص الصعب التفهم : اسمح لي أن أقول لك أهدفك هنا لابد أن يكون......

استمع لكي تفهم :

1- تآلف معه بالبصر والسمع

2- كرر بعض كلماته

3- وضح معنى تلك الكلمات ومقاصدها ومعاييرها

4- لخص ما قد سمعته

5- تأكد من أنك قد فهمت تماماً

ولا أنسى أن أعلمك – عندما تتحدث مع شخص ذوي السلوك الصعب من الناس لابد أن يكون هدفك : **تحدث لكي يفهمك الآخرون:**

1- راقب نغمة صوتك أنت

2- وضح قصدك الإيجابي

3- قاطع من يعترضك في أثناء الحديث بلباقة

4- قُل الحقيقة

5- استعد للاستماع

كـن مسـتمعـاً جيـداً

طـريـقـك إلى مناقـشـة مـثـمـرة

1) توقف عن الكلام

2) شجع محدثك على الكلام

3) أشعر المتحدث برغبتك في السماع

4) لا تشوش على المتحدث

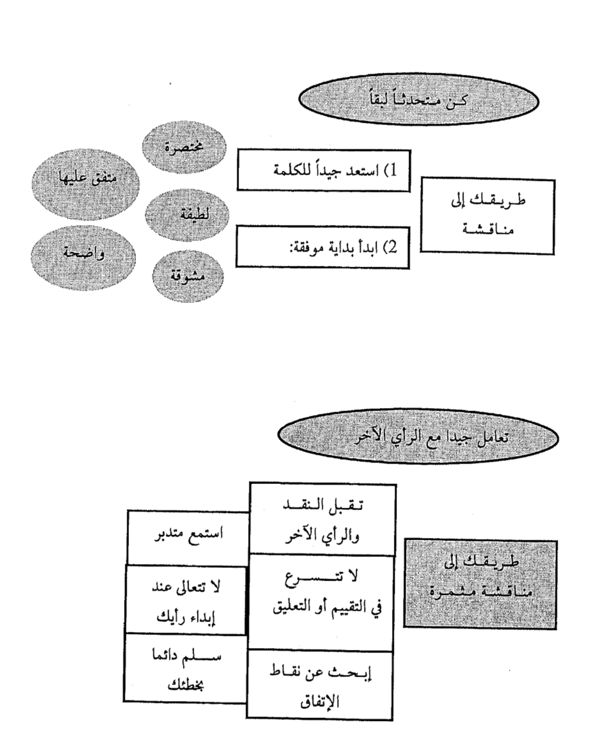
5) ضع نفسك مكان المتحدث

6)كن صبوراً واحتفظ بهدوئك

7) تقبل النقد و الرأي الآخر

8) اطرح بعض الأسئلة لتوجيه الحديث

9)انتبه الى التصرفات الغير لفظية



كن متحدثاً لبقاً
طريقك إلى مناقشة
1) استعد جيداً للكلمة
2) ابدأ بداية موفقة:
مختصرة
متفق عليها
لطيفة
واضحة
مشوقة
تعامل جيدا مع الراي الآخر
طريقك إلى مناقشة مثمرة
تقبل النقد والرأي الآخر
لا تتسرع في التقييم أو التعليق
إبحث عن نقاط الإتفاق
استمع متدبر
لا تتعالى عند إبداء رأيك
سلم دائما بخطئك

ست طرق لجعل الناس يحبونك

- اهتم اهتماماً صادقاً بالآخرين
- ابتسم
- تذكر أن اسم الشخص هو بالنسبة له أجمل وأهم صوت يجب أن يسمعه بأية لغة
- كن مستمعاً جيداً وشجع الآخرين على أن يتحدثوا عن أنفسهم
- تحدث في إطار اهتمامات الشخص الأخر
- اجعل الشخص الأخر يشعر أنه مهم , وافعل هذا بصدق

شخص يقول

كنت دائما ما اذهب لإصطياد السمك في الصيف وكنت شخصيا شغوفاً بالفراولة والقشدة , ولكنني وجدت أن الأسماك تفضل الدود لسبب لا أعرفه , ولذلك عندما ذهبت للصيد لم أفكر فيما أريد , ولكن فكرت فيما يريده السمك.

انتهت المحاضرة الرابعة

المحاضرة الخامسة

القواعد للصداقة

☐ اشترك مع صديقك في القيام بمعظم الأشياء

☐ استمتعا وامرحا معاً

☐ كن صادقاً أميناً.

آداب السؤال

معظم الناس يتكلم كثراً. كلما كثر كلامك،قل استماعك لمحدثك، وقل استماع محدثك إليك.حاول – حاول – حاول أن تجد الجسر الـذي يصلك بالطرف الآخر وذلك من خلال السؤال والملاحظة. هناك أسئلة تمس الجانبين الموضوعي والعاطفي. اطرح أنواعاً مختلفة من الأسئلة.

- التقدمة بين يدي السؤال، والإعتذار قبل طرحه لاسيما إن كان السؤال محرجاً
- اختيار الصيغة المناسبة
- إيضاح السؤال وعدم إبهامه
- أن يكون هدف السؤال سامياً لا يقصد منه التعنت أو إضاعة الوقت أو تشتيت الموضوع أو نحوه

- اختصار السؤال وعدم ذكر تفصيلات وجزئيات لا داعي لها ولا تؤثر في المعنى

انواع الأسئلة

اسأل بقصد الحصول على معلومات

مثلاً: - ما هو المهم خصوصاً بالنسبة لك

....

....

اسأل عن التجارب والأحداث

مثلاً :- ما هي التجارب التي خضتها.

....

....

اسأل عن الأسس التي ترتكز عليها اراء محدثك.

مثلاً:- بناء على أية حقائق وصلت إلى هذا الرأي

....

....

اسأل عن التفاصيل

مثلاً:- هل تستطيع من فضلك توضيح ذلك أكثر.

....

....

اسأل عن مصدر مزاعم محدثك

مثلاً:- كيف استنتجت ذلك

....

....

اسأل عن مقاصد ونوايا محدثك.

مثلاً:- ما الذي تنوي أن تفعله.

....

....

وهناك أسئلة مساعدة يمكن أن يتم بدء الحور بها،مثل

ما الأمر الأهم بالنسبة لك في شأن.......... ؟

ما رأيك في.........؟

جميع الأسئلة السبعة مفتوحة،لا يمكن الإجابة عليها بسهولة بـ" نعم" أو"لا"

ملاحظة: سوف تحس التمييز،من خلال طرح الأسئلة المناسبة، بين الحقائق الأساسية من ناحية وبين ما تسمعه باستمرار من آراء ومزاعم مختلفة من ناحية أخرى.

ولطرح الأسئلة أهمة كبرى أخرى في حياتنا اليومية، حينما تكون متمسكاً بشدة بوجهة نظرة معينة وتعتبرها حقيقية ثابتة غير قابلة للجدل مطلقاً، فهنا ينغلق الطريق أمام أي مجال للسؤال أو النظر أو التدقيق.هنا تخسر صراحتك مع نفسك ومع الآخرين وتفقد صلتك بالواقع،هنا ستفقد كذلك صلتك بحقيقة الحياة من حولك.

مواضع تُكره فيها السؤال

- السؤال عما لا ينفع
- السؤال عن زيادة لا فائدة منها بعدما بلغ من العلم في المسألة حاجته
- السؤال من غير احتياج إليه عند وقت السؤال
- أن يبلغ بالسؤال إلى حد التكلف والتعمق الزائد عن حده
- أن يظهر من السؤال معارضة الكتاب والسنة بالرأي
- سؤال التعنت والإفحام وطلب الغلبة في الخصام



مهارة وجهات نظر الآخرين

هي الإستعانة بأفكار و آراء الآخرين والتعرف على الكيفية التي يفكرون بها وذلك من أجل مساعدتك على إتخاذ القرارات السليمة

متطلبات تعليم هذه المهارة

- القدرة على إحترام آراء الآخرين
- القدرة على الأخذ بأفكار الآخرين
- القدرة على تحليل أفكار الآخرين

أهداف مهارة وجهات نظر الآخرين

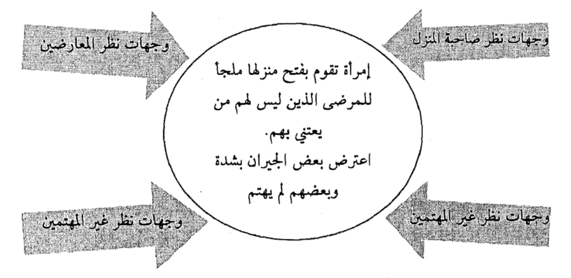
- مشاركة الآخرين في نفس الموقف الواحد
- الوصول إلى فهم واستيعاب وتفهم نظرة الآخرين إلى نفس الموقف

- التعرف على الكيفية التي ينطلق منها الآخرون في تفكيرهم في نفس الموقف ومحاولة معرفة الزوايا التي ينظرون اليها في المواقف التي قد تكون غائبة عن الطرف الآخر
- معرفة إستراتيجيات تفكير الآخرين ومحاولة التعلم والاستفادة منها.

اهميتها

1. تعتبر معرفة أهمية وجهات نظر الآخرين مهمة وذلك من خلال:

1. عدم إهمال وجهات نظر الآخرين فربما يكون تفكيرهم هو الصحيح والأقوى في هذا الموقف
2. تعدد الأفكار يثري الموقف
3. فحص الأفكار والآراء في الموقف من وجهات متعددة يوصل الى نتائج جيدة
4. يؤدي إلى المرونة وتغيير الآراء والمواقف المتصلبة (الجامدة)



إنسجام مع الناس:

إن الإنسجام مع الناس يشكل هدفاً آخر من تلك الأهداف التي تقف وراء السلوك وهو هدف ضروري إذا أردت أن تقيم علاقات مع الناس وتنميتها. وعندما يوجد أناس تريد الإنسجام معهم، يجب عليك أن تقلل من التأكيد على نفسك كما يتعين عليك أن تضع مصالحهم فوق مصلحتك.

وعندما تضع الإنسجام مع الناس في مقدمة أولوياتك وسألك أحدهم أين ستتناول طعام الغداء وعندئذ يمكن أن تجيبه، " أين تحب أن تذهب" وربما أراد أولئك الناس أن ينسجموا هم أيضاً معك، فيقولوا لك، إلى حيث تحب، هل أنت جائع؟ ومن الممكن أن تجيب على هذا السؤال قائلاَ :هل أنتم / أنت جائع ؟ وفي هذه الحالة تبح الرغبات الشخصية أقل أهمية من أهمية الإنسجام مع شخص آخر!

الحصول على إعجاب الناس :

إن الحصول على إعجاب الناس- وهو المطلوب عليكم ومنكم كما اعتقد- يتطلب درجات أعلى من الحرص وجلب الانتباه،لكي يروك ويسمعوك ويعرفوك. إن الرغبة في الانسجام مع الآخرين والحصول على تقديرهم وإعجابهم بذلك الاسهام هو من أقوى العوامل المؤثرة المعروفة.- وتبين الدراسات كما سيأتي – أن الناس الذين يحبون أعمالهم وكذلك الأزواج والزوجات الذين ينعمون بالسعادة في حياتهم الزوجية يشعرون باستحسان الناس لأعمالهم

وبإعجاب الناس بشخصياتهم وإذا كانت غايتك هي الانسجام عندما تذهب مع صديق لتناول طعام الغداء، يمكنك القول " يوجد مطعم ضخم وأريد أن أصطحبك إليه ! وأنا متأكد أنك ستحبه.إن الناس يشكرونني دائماً لأني أحضرهم إلى هذا المكان.

النجاح ما نريده من الحياة؟

- أثبتت الدراسات العلمية انك لو تعلمت كيفية التعامل مع الآخرين فانك تكون قد قطعت 85٪ من طريق النجاح و 99٪ من طريق السعادة الشخصية
- 15٪ من النجاح يرجع إلى التدريب التكنولوجي وإلى العقول والمهارة في الأداء الوظيفي
- و 85٪ من النجاح يعود إلى عوامل الشخصية ذاتها وإلى المقدرة على التعامل مع الناس بنجاح.
- هناك شخصان من كل ثلاثة فقدو وظائفهم بسبب فشلهم في التعامل مع الناس بنجاح

حدد الأهداف التي تريد تحقيقها :

- ....
- ....
- ....

• ....

ماذا تعلمنا؟؟!!

كيف تحصل على اكبر قدر من الفائدة من هذه الدورة :

- احترام وجهات نظر الآخرين.
- تصبر على الإصغاء للآخرين.
- لا تقاطع المتحدث حتى لو كنت تعلم ما سيقول.
- اطلب المساعدة أن كنت محتاج للمساعدة
- دوّن كل ما يطرح أولاً بأول.
- شارك في كل المناقشات بشكل فعّال.
- قدم تجاربك الشخصية.
- احصر النقاش في الموضوع المتناول للإستفادة من الوقت.
- كن مرناً فليس كل ما يخالف آرائك خطأ.
- احترم الآخرين فيما يطرحون و أعطهم الفرصة للحديث.
- كن صبوراً على مشاركات الآخرين

اختبار يقس مدى تركيزك أثناء المحادثة

	كلا/ أبداً	أحياناً	غالباً	دائماً
1- أنا دوماً مستعجل جداً	0	1	2	3
2- إنني أفكر بم سأقوله،وذلك خلال تحدث الطرف الاخر لي	0	1	2	3
3- إنني أعرف ماذا يريد أن يقول محدثي	0	1	2	3
4- أفكر بأشياء كثيرة في أن واحد	0	1	2	3
5- إنني كثيراً ما أحلم	0	1	2	3
6- أفكاري تدور حولي شخصياً	0	1	2	3
7- إنني سرعان ما أفقد الإهتمام بالطرف الاخر أثناء المحادثة	0	1	2	3
8-أعيد قذف الكرة للطرف الأخر :مثل:- كما أفهم منك فإنك تقصد....	3	2	0	0
9- بعض الأشياء أتذكرها فقط حين أسمعها مرات عديدة	0	1	2	3
10- أتكلم أكثر مما أسأل	0	1	2	3
مجموع النقاط:				

من 0-3 نقاط : لديك مقدرة على التركيز

من 4-12 نقطة : مقدرتك على التريكز ينبغي تحسينها

من 13- 30 نقطة: أنت بحاجة إلى برانامج تـدريبي لتحسـين مقـدرتك على التركيز

مثال: عن عملية الاستماع بقلب منفتح للآخرين

حاول - عزيزي المتدرب - فهم الآخرين قبل مباشرتك بحل المشاكل فيما بينك وبينهم. فقط حين ذلك ستنجح في تكوين حلول ممتازة.

المثال:

بعدما نجحت في الثانوية العامة وذهبت إلى المرحلة الجامعية، إنخفض معدل درجاتي بشكل ملحوظ وخصوصاً في الفصل الأول، علماً أن درجاتي كانت تتراوح بين الجيد والجيد جداً. وقد تبين لي أثناء ممارستي لعملية إسترخاء كنت أمارسها بعد كل امتحان، أن أسلوبي في الدراسة والبحث عن حل للمشكلة كان خطئاً.عقدت العزم على السعي جاهداً لتفهم الموقف بشكل أفضل.

وقد جرت في صباح اليوم التالي المحادثة التالية بيني وبين صديقي سعد (مختص نفسي).

سألني : كيف حالك يا محمد؟

أجبته : حالي جيد والحمد لله.

ثم سألني صديقي سعد "كيف حال دراستك؟

أجبته "أيضا جيدة"

سألني بشيء من الفضول " وكيف حال مُدرّسك الجديد(الدكتور هاني)

أجبته: "لا أدري ما الأمر يا سعد" صادفت أمس مدرسي السابق لنفس المادة (الدكتور عبدالله) في موقف السيارات الخاص بكليتنا، زملائي وزميلاتي ركضوا بتجاهه.بفرح

سألني سعد: هل أنت ركضت مثلهم تجاهه

أجبته : نعم وكنت فرحاً.

سألني سعد "كيف تشعر يا محمد مع مدرسك الجديد الدكتور هاني؟

هنا إكفهر وجهي وفقدت السيطرة على نفسي.

وقلت: "- بدنا يرجع لنا الدكتور عبدالله -" قلتها بحزن شديد

هنا بالذات، أدركت السبب الحقيقي لإنخفاض معدلي الفصلي.وهذه المعرفة جلبها لي صديقي سعد من خلال المحادثة الصغيرة فقط "**بقلب منفتح مع نفسي وصديقي**"

كن كذلك ....

النهاية

أرجو أن تكونوا قد استفدتم من الدورة ... واعتذر عن كل تقصير فيها.

متمنياً للجميع حياة سعيدة وتعاملاً ناجحاً مع الآخرين

الملاحق

مقياس مهارات تنظيم الوقت

هنا قائمة لمجموعة من الفقرات الهدف منها قياس مهارة تنظيم الوقت،سوف تستخدم هذه الأداة للتعرف على مستوى تنظيم الوقت لديك، عليك بيان درجة إنطباق كل فقرة من هذه الفقرات عليك، علماً بأن تنظيم الوقت هي " القدرة على إستغلال الوقت بكفاءة أعلى بحيث ينتج الفرد أكثر في وقت أقل وبدرجة مناسبة من الإتقان.

الرقم	الفقرة	تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة بسيطة	لا تنطبق
1	لدي وقت كاف للترويح عن النفس				
2	كثيراً ما أكون في عجلة من أمري				
3	أعمل طوال الوقت ولا أستريح				
4	أهتم بتوفير وقت للنشاطات الإجتماعية				
5	أخصص وقتاً محدداً لدراسة كل مادة دراسية				
6	أخصص وقتاً محدداً لمراجعة دروسي				
7	أستخدم أوقات الفراغ خلا اليوم للدراسة				
8	فترات الدراسة لدي كافية لإنجاز واجباتي الدراسية				
9	يطغى وقت النشاطات الإجتماعية لدى على وقت الواجبات والأعمال الأخرى				
10	لدي برنامج منتظم للوجبات الغذائية				
11	يلاحظ الآخرون عادة باننى في عجلة من أمري				
12	أحافظ على مواعيدي بدقة				
13	لدي وقت فراغ طويل نسبياً				
14	أتناول وجبات الطعام بسرعة كبيرة				
15	ألبس ملابسي على عجل				

الرقم	الفقرة	تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة بسيطة	لا تنطبق
16	هناك علاقة إيجابية بين الوقت الذي أقضيه في العمل والإنجاز الذي أحققه				
17	أقوم بعمل واحد في وقت واحد فقط				
18	أجد صعوبة في تقرير الذي سأفعله بعد الإنتهاء من المهمة التي تشغلني				
19	أقضي في الدراسة عدد ساعات كالتي يمكن أن أقضيها في ممارسة أي عمل أخرى أحبه				
20	دراستي منظمة في فترات يتخللها فترات للراحة				
21	أجد صعوبة في إجبار نفسي على إكمال عمل معين في فترة دروسي				
22	عمل برامج دراسي منظم يفيدني				
23	أنام الساعات التي أحتاجها				
24	أقضي وقت أطول في دراسية المواد الأصعب من الوقت الذي أقضيه في دراسية المواد الأسهل				
25	كثيراً ما أذهب إلى المدرسة دون إكمال واجباتي المدرسية				
26	أعمل على زيادة فترات الدراسة في أيام الإمتحانات وأتنازل عن بعض النشاطات الإجتماعية والترويحية				
27	أقضي الكثير من الوقت في قراءة موضوعات أخرى غير دراسية بحيث لا يبقى لدى وقت لإكمال دروسي				

مقياس الثقة بالنفس

لا	نعم	العبارات	الرقم
		هل تجد أن المحادثة تساعد بتحسين القراءة في تشكيل أفكارك	1
		هل تحتاج طموحاتك إلى مثيرات معينة خلال تفاعلك مع الأشخاص الناجحين	2
		هل تحب أن تتسوق لوحدك	3
		هل تواجه صعوبات في تنظيم أفكارك	4
		هل تفضل القيام بالإستعدادات الخاصة بالرحلة إلى قرية قريبة على أن تذهب إلى الرحلات المحضر لها مسبقاً	5
		هل تتأثر كثيراً بحوافز أو لوم الناس (الآخرين)	6
		هل تتجنب إعادة البضائع	7
		هل تعتبر أن التمسك بالأعراف والعادات الإجتماعية مظهر هام في الحياة	8
		هل تعتقد أنك بحاجة لشخص ما بجانبك عندما تتلقى أخبارا سيئة	9
		هل يسبب لك عدم الإرتياح كونك مختلفاً عن الآخرين أو كونك متمسكاً بالأعراف	10
		هل تفضل إتخاذ القرارات الصعبة لوحدك	11
		إذا كنت تبحث عن عمل فهل تفضل العمل كمساعد في مشروع لأشخاص آخرين على أن تكون مستقلاً بنفسك في عملك الخاص	12
		عندما تكون روحك المعنوية متدنية هل تحاول البحث عن شخص ما ليشجعك	13
		هل تفضل أن تكون لوحدك أغلب الأوقات	14
		عل تفضل القيام بالرحلات مع شخص ما يقوم بإعداد جميع	15

الرقم	العبارات	نعم	لا
	الترتيبات الضرورية للرحلة لوحده		
16	هل تفضل عادة تجريب عمل الأشياء أكثر من إحضار شخص ما ليريك كيف تعمل		
17	هل تحب الحصول على الإنتباه عندما تكون مريض خصوصاً من الأشخاص الذين تعرفهم		
18	هل تفضل مواجهة المواقف الخطيرة لوحدك		
19	هل تستطيع عادة رؤية أين تقع أخطاؤك دون أن تجعل أحداً يشير إليك عنها		
20	هل تحب عمل الصداقات عندما تذهب إلى أماكن جديدة		
21	هل تستطيع المثابرة في أداء المهمات لفترة طويلة دون أن يقوم أحد بتشجيعك		
22	هل تعيش في فترات من الواحدة		
23	هل تحب الحصول على العديد من وجهات نظر الآخرين قبل القيام بقرار هام		
24	هل تكره القيام بأي يمكن أن يؤدي إلى إنعزالك عن الناس لعدة سنوات مثل التجوال في الغابات		
25	هل تفضل اللعب لوحدك مقابل الرقص مع الآخرين		
26	هل تحاول عادة تحمل المسؤولية من تلقاء نفسك		
27	هل تستطيع تكوين الصداقات بسهولة		
28	هل تستطيع أن تبقى متفاءل عندما تكون آراء الآخرين عنك أنك مكتئب من أجل ذلك		
29	هل تحاول الحصول على طريقتك الخاصة فيك حتى لو إضطررت للقتال من أج ذلك		
30	هل تحب أن تكون مع مجموعة كبيرة من الناس		

الرقم	العبارات	نعم	لا
31	هل تحصل على نفس القدر من الأفكار عن طريق القراءة مما لو قضيت ذلك الوقت في المناقشة		
32	هل تفضل الإشتراك في الألعاب التنافسية الفردية عن الألعاب الجماعية		
33	هل أنت عادة تواجه مشكلات لوحدك دون البحث عن مساعدة		
34	هل تشعر بالمرح أو الإثارة في الأشياء عندما تكون مع الجماعة أكثر أم عندما تكون لوحدك		
35	هل تكره إستكشاف الطرق في الأماكن الغريبة		
36	هل تستطيع العمل بسعادة دون الجوائز أو الحوافز		
37	هل تشعر أن الزواج عامل ضروري لسعادتك		
38	هل تحب أن تقدم لك الإقتراحات عندما تكون متحيزاً في العمل		
39	هل تفضل عادة القيام بتنفيذ خططك الخاصة لوحدك على أن تقوم بذلك مع الآخرين		
40	هل تجد عادة أن الناس أكثر إثارة لك من أي شخص اخر		

اختبار خاص لدورة التعامل مع الآخرين:

هل أنت لبق

(فيليب كارتر و كين راسل، اختبارات القياس النفسي)

1) أنت مدعو لحضور إحدى الحفلات ووجدت شخصاً حديثه يدعو إلى الملل قد طالت مصاحبته لك، فكيف ستتصرف للتخلص من هذه الصحبة المزعجة.

أ- تبدأ في التثائب أو تظهر ضيقك، فإذا لم يفهم الشخص معنى هذه الرسالة فإنك تختلق عذراً لفعل شيء أخر مثل رغبتك في إجراء مكالمة هاتفية.

ب- تختلق عذراً بأن تدعى أنك قد رأيت شخصاً في الركن الثاني من الغرفة وأنك تحتاج لمحادثته في أمر مهم.

ج- تستمع بأدب، ولكن تحاول أن تغير الموضوع إلى شيء يثير ملل رفيقك بنفس الدرجة، على أمل أن يبتعد عنك ليثير ملل شخص اخر.

2) زميل عمل أتى إلى المكتب في صباح يوم ما، وكان يرتدي ملابس غير ملائمة للعمل بالمرة، أي التصرفات التي تنطبق مع ما ستقوم به ؟

أ- ستطلق تعليقاً مثل: "أعتقد أنك ترتدي هذا لتكسب رهاناً

ب- ستطلق تعليقاً مثل: حسناً ! ذلك شيء مختلف".

ج- تصمت وتحتفظ بأفكارك لنفسك.

3)قرأت في الجريدة أن زميلاً لك قد حرم من القيادة لمدة 12شهراً بسبب قيادته وهو تحت تأثير عقار مخدر، فكيف ستتعامل مع هذا الوضع حينما تراه؟

أ- تخبره بأنك قرأت عن الحادث لتزيل أي توتر في الحال

ب- تطلق تعليقاً مرحاً مثل: " لا أعتقد أنك تستطيع أن تقلني إلى منزلي بسيارتك اليوم، أليس كذلك؟

ج- لا تقل شيئاً وتترك الأمر لزملائك ليثيروا الموضوع

4) دعاك بعض الأصدقاء لتناول العشاء، فكانت الوجبة الرئيسية صنفاً لا تحبه، فأي التصرفات التالية سيكون رد فعلك ؟

أ- تعتذر بشدة وتقول إنك ببساطة لا تستطيع أكل هذا الصنف لكنك تقدر كل المجهودات التي قاموا بها

ب- تحاول جاهداً أن تأكل ما تستطيع.

ج- تأكل ما تستطيع، وتجامل مضيفك على جودة كل الأشياء التي أكلتها.

5) أهداك أحد أقربائك " ضمة ورد" بشعة، فأي من التصرفات التالية سيكون تصرفك ؟

أ- تقول: " يا إلهي ! ما الذي فعلته لأستحق شيئاً كهذا ؟

ب- تقول له: " شكراً جزيلاً، لكنها في الواقع لا تناسب ذوقي،فهل هناك إمكانية لإعادتها إلى المتجر وإستبدالها بأخرى ؟

ج- تقول له :" إنها فعلاً جميلة، سأرى أين يمكنني وضعها "

6) قابلت صديقاً لم تره منذ مدة طويلة وكانت تبدو عليه مظاهر الإعياء الشديد فما هو رد فعلك؟

أ- تقول له: " يا إلهي، إنك تبدو في حالة مزرية، ما الأمر ؟

ب- تعلق متسائلاً: " ما الذي حدث لك مؤخراً.

ج- تمطره بوابل من الترحيب وتقول إنك مسروراً جداً لرؤيته ولكنك لا تعلق على حالته الصحية الواضحة حتى يفجر هو الموضوع بنفسه ؟

7) يمتلك جارك بعض أشجار الصنوبر التي تحجب الضوء عن منزلك فما هو السلوك الذي ستستخدمه لتقنعه بأنك تريده أن يقوم بتقليم هذه الأشجار؟

أ- تسمعه بعض التعليقات عندما تكون في الحديقة مثل: "أليس الظلام حالكاً هنا؟ أنا أشعر وكأني في غابة مظلمة"

ب- عندما يكون جارك بالخارج تضع أمام باب منزله ورقة دعائية من شركة محلية متخصصة قي تقليم الأشجار.

ج) تكون صريحاً وتقول إنه على الرغم من أنك تعشق أشجار الصنوبر كثيراً، إلا أنك تتمنى أن يقوم جارك بتقليمها، لأنها تحجب الضوء عن منزلك.

8) أنت تسير في الشارع وفجأة تجد شخصاً يسقط بجوارك، فكيف تتصرف؟

أ- تطلق تعبيراً مرحاً محاولة منك للتخفيف من وقوع هذا الموقف المحرج عليه مثل: "أراك في السقطة القادمة" ! أو استمتع برحلتك القادمة !"

ب- لا تفعل شيئاً إلا إذا وجدته مصاباً.

ج- تهرع لمساعدته وتسأله إذا كان بخير، أو إذا كان بإمكانك مد يد العون له.

9) زرت بعض الأصدقاء ووجدت أن حديقتهم مهملة بشكل ملحوظ، فما هو رد فعلك؟

أ- تعلق قائلاً: "إن المكان هنا يشبه الغابة، أليس كذلك ؟ " أو تقول: أعتقد أن تنسيق الحدائق ليس من هواياتك".

ب- تعلق قائلاً: "أعتقد أنك كنت مشغولاً جداً في عملك مؤخراً لدرجة جعلتك لا تلتفت إلى مهامك الأخرى"

ج- لا تعلق مطلقاً على حالة الحديقة.

10) أنت معتاد الذهاب مرتين سنوياً مع جارين سابقين لك لتناول وجبة غالية الثمن وتتناوبون دفع الحساب، ومن المقرر أن تذهبوا لتناول تلك الوجبة في خلال أسبوعين، وهذه المرة سيقوم أحد جيرانك السابقين بدفع الحساب، ثم علمت أن واحداً منهما قد فصل من عمله فجأة ولا يعمل حالياً، فكيف تتصرف في هذا الموقف؟

أ- تتصل بهما وتسألهما إذا كانا يرغبان في إلغاء موعدكم.

ب- تتصل بهما وتقول إنك مازلت راغباً في الذهاب لكن بشرط أن يدعاك تدفع الحساب رغم أن هذا ليس دورك.

ج- لا تفعل شيئاً وتترك الأمور تسير بشكل طبيعي.

11) نشر أحد أصدقائك كتاباً مؤخراً، ولكن النقاد وجهوا إليه نقداً لاذعاً، فماذا سيكون رد فعلك حينما ترى صديقك في المرة القادمة ؟

أ- تقول له وأنت تداعبه: "أرى أنت أن الكتاب لم يخفق بصورة جيدة.أليس كذلك؟

ب- تقول له: "لا تقلق حيال ما يقوله النقاد – أنا واثق من أن الكتاب سيحقق مبيعات هائلة.

ج- تقول له:" تهاني الحارة على نشرة كتابك، هل لي أن أحصل على توقيع؟

12) توفي قريب لأحد زملائك في العمل، فكيف ستتعامل مع هذا الموقف بعد ما تراه أيام من الجنازة ؟

أ- تعلق قائلاً: "كيف حالك الآن ؟ أتمنى أن تكون مراسم الجنازة قد سارت على أفضل حال"

ب- لا تقول شيئاً

ج- تنفرد بزميلك في مكان هادئ وتقدم لـه التعـازي وتعـبر لـه عـن مـدى أسفك لسماع تلك الأنباء السيئة.

13) تم الاستعانة عن خدمات جار لك للتو من عملـه، فمـاذا سـتقول لـه عندما تقابله؟

أ- تقول له: " أتوقع أن تكون متأثراً جداً بشـأن خسـارتك لوظيفتـك، إن الحياة تكون صعبة فعلاً عندما نمر بمثل تلك الظروف "

ب- تقول: " يجب أن تنظر إلى الجانب المشرق، فكثيراً ما تنقلب مثل هـذه الأشياء إلى الأفضل.

ج – لا أذكر شيئاً عن حالة الإستغناء عن خدماته.

14) وأنت تغسل سيارتك وجدت جـارك وقـد رجـع إلى منزلـه بسـيارته الجديدة مهشمة تماماً، فما هو رد فعلك؟

أ- تهون الأمر قائلاً" يا إلهي ! أنا آسف لتعرضك لهذا الحادث، هل أنـت بخير ؟

ب- تعلق قائلاً:" أتمنى أن تكون قد سددت أقساط التأمين بالكامل"

ج- تعلق قائلاً: " يا للسماء ! ما حالة السيارة الأخـرى الـتي صـدمتها يـا ترى ؟

15) حضرت حفلاً أقامته الشركة التي تعمل بهـا، وبـدأ أحـد الحضـور في التحدث إليك متودداً إلا أنـك تكرهـه، فكيـف تتصـرف في مثـل هـذا الموقف ؟

أ- تخبره بطريقة غير مباشرة أنك غير مستعد لتكوين صداقات جديدة

ب-تخبره مباشرة بأنك لست من النمط الذي يمكن أن يصادقه.

ج- تتجاذب معه أطراف الحديث لتتعرف طبيعة شخصية، لأنك ربما كان حكمك السابق عنه جائراً.

16)أتى زميل لك العمل بزوج أحذية مختلف الألوان ، واحدة سوداء والأخرى بينه اللون، وكنت أول من لاحظ ذلك، فما هو رد فعلك؟

أ- تخبر باقي الزملاء في البداية بأنك شاهدت شيئاً مضحكاً جداً

ب- تعلق قائلاً وهل لديك زوج آخر من الأحذية مثل هذا في المنزل؟"

ج- تنفرد به وتلفت نظره حتى يستطيع أن يرجع إلى المنزل ويبدله قبل أن يراه غيرك.

17) أعلن زميلك في العمل أنه قرر تغيير مظهره المعتاد، وفي اليوم التالي أتى إلى العمل في ثياب غير متناسقة كخطوة أولى لهذا التغيير. ما هو رد فعلك عندما تراه لأول وهلة؟

أ- تقول له مثلاً:" لا الم أعتقد أنك كنت جاداً هل أنت متأكد أنك فكرت ملياً فيما ستقدم عليه.

ب- تقول له: "رائع ! أنا معجب بشجاعتك، حظاً سعيداً وأتمنى ألا تتغير معامله الناس لك.

ج- لا تقول شيئاً مختلفاً عما كنت ستقول في أي يوم آخر: "

18) أصبحت تصرفات أحد الموظفين الجدد مزعجة وبغيضة جداً مؤخراً فإذا كنت رئيس القسم، ما أفضل الطرق التالية بالنسبة لك للتعامل مع هذا الأمر ؟

أ- تقول له إنه لا يتواءم مع هذه الوظيفة، وأنك قد تضطر إلى فصله في المستقبل إذا أصر على الإستمرار في هذا السلوك.

ب- تقول له إنه على الرغم من أن عمله يسير بشكل معقول، إلا أنك لاحظت أنه في مناسبات عديدة قد ضاق زملاء الآخرين وتنصحه بأن يفكر في هذا الأمر جدياً

ج- تقول له إنك لاحظت أن سلوكه في الفترة الأخيرة أصبح مزعجاً لباقي الموظفين، وإذا كانت لديه أية مشكلات شخصية تشجعه على أن يناقشها معك.

19) جاء أحد زملاء العمل يوماً مصاباً بكدمة في وجهه، فما هو رد فعلك تجاه ذلك؟

أ- تعلق متسائلاً "كيف كان يبدو الشخص الآخر يا ترى ؟

ب- تسأله إذا كان قد تعرض لحادث أو ما شابه.

ج- لا تقول شيئاً.

20) هل تعتقد أنك مثال للصدر الحنون- الذي يستمع إلى شكاوي الناس ويخفف عنهم آلامهم.

أ- ليس بالتحديد

ب- أتنمى ذلك

ج- نعم.

21) أقمت حفلاً، ودعوت صديقك الذي أحضر آلة موسيقية وبدأ يعزف مقلداً أحد الموسيقيين المشاهير، ولكن أداءه كان نشازاً غير محتمل،فكيف ستتعامل مع موقف مثل هذا ؟

أ- تطالب بإجراء تصويت بين الحضور حول ما إذا كانوا يريدون استمرار هذه الفقرة أم أن هذه الآلة الموسيقية يجب أن يلقى بها نهائياً في سلة المهملات.

ب- تبدأ بإصدار أصوات تنم عن إنزعاجك وتأمل أن بفهم هذا الصديق الرسالة.

ج- تقول إنك ستقوم بتشغيل إسطوانة موسيقية أخرى بناء على طلب الجمهور.

22) أنت تجلس على منضدة صغيرة جداً في أحد المطاعم ورأيت أن الشخص الجالس أمامك يعاني لكي يضع طبقه على المنضدة. فعرضت عليه المساعدة عن طريق إفساح مكان على المنضدة، ولكنه رد عليك بتعليق متعجرف، وقال إنه لا يحتاج لمساعدتك وبعد ذلك مباشرة وقع الطبق بما فيه من صلصة طعام على ملابسه، فما تصرفك في هذه الحالة؟

أ- ستدير وجهك ببساطة حتى لا تقابل عيناك عينه

ب- ستحاول ألا تنظر إليه، ولكنك ستفشل في هذه المحاولة، وسيتغير لون وجهك نتيجة لهذه المحاولات.

ج- ستهب لنجدته بشهامة بما تملك من مناديلاً ورقية حتى تساعده في إزالة آثار هذه الفوضى.

23) في يوم صيفي تجلس في حديقتك، وفجأة اقتحم كلب الجيران حديقتك الجملة وأخذ يدمر ويلوث كل شيء. فكيف ستترف؟

أ- تحكي لجارك ما حدث بالضبط

ب- تصرخ في الكلب وتطرده من الحديقة حتى تسمع جارك.

ج- تنظيف هذه الفوضى وتأمل ألا يتكرر ذلك ثانية.

24) في أثناء سيرك في الشارع استوقفك شخص يعرفك تمام المعرفة ليتجاذب معك أطراف الحديث، ولكنك لسوء الحظ لا تستطيع أن تتذكره مطلقاً. فكيف ستتصرف؟

أ- تسأله قائلاً: "هل أعرفك ؟

ب- تتحدث معه لفترة ثم تقول له:" أنا آسف، إن هذا أمر محرج جداً لكن على الرغم أني أعرفك إلا أني لا أتذكر اسمك.

ج- لا تخبره بأنك لا تتذكره.

25) عندما دخلت مكتبك أخبرك أحدهم أن شخصاً ما قد وقع بكرسيه إلى الوراء، أي التصرفات التالية سيكون رد فعلك الفوري تجاهه؟

أ-تقول له: لقد فاتني هذا المشهد، هل يمكن إعادته ثانية؟

ب- تقول له: هل أنت بخير.

ج- لا تعلق على هذا الأمر مباشرة.

التقويم

امنح نفسك صفراً عن كل إجابة من المجموعة (أ) ودرجة واحدة على كل إجابة من المجموعة (ب) ودرجتين عن كل إجابة من المجموعة (ج)

تقديرك من 35 إلى 50 درجة

أنت على درجة كبيرة جداً من اللباقة والكياسة والفطنة، ودائماً ما تتكبد الكثير من الجهد حتى تتجنب جرح مشاعر الآخرين، وهذا يعنيانك في أحيان كثيرة لا تكون صادقاً مع الناس، ولكن بالنسبة لك يكون ذلك أفضل من إيذاء مشاعرهم ثم شعورك بالذنب لأنك ضايقتهم.

تقديرك من 16 إلى 34 درجة

من الممكن أن تكون مجاملاً وكيساً، ولكن في بعض الأوقات لا تستطيع أن تمنع نفسك من قول أشياء قد تندم عليها فيما بعد أو يتمنى الناس ألا يسمعوها منك أبداً.

ولكنك مع ذلك محظوظ لأنك تعرف تماماً ماذا يجب أن يقال ومتى يقال، والعكس صحيح، ودائماً يأتي حكمك الجيد على الموقف في مصلحة الأشخاص الذين تعلق عليهم، وأنت لا تتعمد أبداً أن تجرح أو تضايق أي شخص.

تقديرك اقل من 16 درجة

للأسف، تشير نتاجك إلى أن الكياسة ليست ضمن صفاتك، ولكنك لحسن الحض لست طائشاً في تصرفاتك – ومن المستبعد أن تنجح في عمل يتطلب الدبلوماسية أو له صلة بالعلاقات العامة

وعلى الرغم من أنك لا تفتقر إلى الصراحة، فمن الواضح أنك لا تهتم بمشاعر الآخرين سواء قمت بذلك عن عمد أو الإلحاق الأذى الفعلي بهم لكي تسخر منهم أو تضحك على أفعالهم.

ومن المفيد أن تفكر في إجاباتك السابقة مرة ثانية بحرص شديد وأن تسأل نفسك عن ماهية شعورك إذا وضعت نفسك مكان الذي تسخر منهم وإذا كنت ستتأذى من تعليقاتهم مستقبلاً أن تراعي مشاعر الآخرين أكثر من ذلك.

اختبار خاص لدورة التخطيط الناجح للمستقبل (الطموح)

(فيليب كارتر و كين راسل، اختبارات القياس النفسي)

ضع علامة في العمود المناسب: نعم لا أدري لا

	نعم	لا أدري	لا
1- هل تميل إلى الإنفاق أكثر مما تمتلك	♂	♂	♂
2- هل ترتدي ملابس تواكب أحدث الصيحات؟	♂	♂	♂
3- هل لديك الكثير من المعارف الأثرية ؟	♂	♂	♂
4- هل تحب أن تخضع إلى إختبارات وإمتحانات؟	♂	♂	♂
5- هل تكذب إذا كان ذلك سيحقق لك إمكانية الترقي في العمل ؟	♂	♂	♂
6- هل تحب أن تعمل في التلفاز؟	♂	♂	♂
7- هل تتحدث بطلاقة في مواجهة الجمهور ؟	♂	♂	♂
8- هل يمكنك العمل بالخارج إذا ترقيت في العمل ؟	♂	♂	♂
9- هل تحب أن تكون بطل فيلم سينمائي ؟	♂	♂	♂
10- هل تذاكر بجد لنيل شهادة عالية؟	♂	♂	♂
11- هل تكره الخسارة في اللعب	♂	♂	♂
12-هل تحب أن يكون لديك سيارة أكبر وأحدث من التي تمتلكها؟	♂	♂	♂
13- هل أنت عضو في نادي للشطرنج؟	♂	♂	♂
14- هل تحب أن تعمل في وظيفة في الحكومة ؟	♂	♂	♂
15- هل تحب أن تنشيء عملاً خاصاً بك؟	♂	♂	♂

مجموع النقاط

الاختبار	نعم	لا أدري	لا
1-	2	1	0
2-	2	1	0
3-	2	1	0
4-	2	1	0
5-	2	1	0
6-	2	1	0
7-	2	1	0
8-	2	1	0
9-	2	1	0
10-	2	1	0
11-	2	1	0
12-	2	1	0
13-	2	1	0
14-	2	1	0
15-	2	1	0

اختبار خاص بجميع محاور السلسلة

هل تتوقع أن تكون إنساناً ناجحاً

(فيليب كارتر و كين راسل، اختبارات القياس النفسي)

1- هل يسهل عليك التركيز على موضوع واحد ؟

أ) على الإطلاق، أحب أن تكون إهتماماتي متنوعة.

ب) أحاول جاهداً لكن أحياناً يكون هذا الأمر صعباً.

ج) نعم، لا توجد لدي مشكلة في عمل ذلك.

2- هل وجدت أن هوايتك تتعارض مع وظيفتك ؟

أ) نعم، عادة

ب) أحياناً

ج) أبداً

3- وأنت تتطلع إلى قضاء يوم إجازتك مع أسرتك وفجأة تهبط عليك مهمة عاجلة قبل يوم الإجازة، فما هو رد فعلك ؟

أ) تؤجل القيام بها، لأنك قد خططت بالفعل لما ستفعله في الإجازة.

ب) تحاول أن تجد من ينوب عنك في هذه المهمة.

ج) تتخلى عن إجازتك لتنجز المهمة.

4-إنتقلت إلى وظيفة جديدة وإكتشفت أن هناك أحد المعاهد يعلن عن تدريس دورات تدريبية ملائمة جداً للوظيفة الجديدة. فماذا ستفعل؟

أ) لن تكون مهتماً بالذهاب إلى الدورة التدريبية.

ب) ستذهب فقط إذا قامت الشركة بدفع تكاليف الدورة.

ج)ستكون متلهفاً للذهاب حتى إذا اضطررت لدفع تكاليف الدورة.

5- شعرت بالإعياء ذات صباح وتساءلت إذا كنت قد أصبت بنزلة برد قوية أو حتى بالأنفلونزا، فكيف ستتصرف؟

أ) تأخذ إجازة مرضية وتأمل أن تتحسن حالتك، لأنك سترتاح هذا اليوم في المنزل.

ب) تذهب إلى العيادة وتسأل الطبيب إذا كانت حالتك، تسمح بالعمل أم ينبغي أن تأخذ راحة.

ج) تذهب إلى العمل وتصارع المرض بقدر إستطاعتك.

6- كم مرة تذمرت وشكوت لأصدقائك أو لأسرتك من حال الشركة (الوظيفة) التي تعمل بها؟

أ) دائماً

ب) أحياناً

ج) نادراً جداً

7- أين ترى نفسك خلال خمس سنوات من الآن؟

أ) غالباً في نفس مكاني، أودي نفس العمل.

ب) آمل أن أكون في وظيفة أفضل.

ج) أنا أنوي أن أترقى في عملي خلال خمس سنوات بالتأكيد.

8- طلب منك الذهاب إلى دورة تدريبية تتطلب المبيت خارج المنزل، وصادف أن المكان الذي ستأخذ فيه الدورة يبعد خمسة أميال فقط عن منزلك، فماذا ستقول؟

أ) تقول أنك ستذهب لهذه الدورة لكنك ستبيت في منزلك لأن المسافة قريبة إلى منزلك.

ب) تقول بأنك ستذهب إلى الدورة، ولكن ستبيت فقط إذا طلبت الشركة أن تفعل ذلك.

ج) تقول بأنك ستبيت لأنك جزء من فريق عمل ولا تريد أن تكون شاذاً وسطهم.

9- هل تشعر بضيق الصدر في الصباح الباكر؟

أ) فقط إذا كان يوم عمل.

ب) نعم أشعر بذلك أحياناً

ج) نادراً جداً حيث أعتبر أن كل يوم يمثل تحدياً جديداً ومثيراً.

10-هل تبحث عن وظيفتك خارج العمل؟

أ) لا، أنا أنسى كل ما يتعلق بالعمل بأسرع ما يمكن بمجرد إنتهاء يوم العمل.

ب) أفعل ذلك أحياناً

ج) كثيراً جداً.

11- هل تقوم بالعمل الذي طالما حلمت بالقيام به ؟

أ- على الإطلاق

ب) لقد كنت أعتقد أنني سأقوم بشيء مشابه لهذا العمل

ج) نعم، هو ما كنت دائماً أخطط للقيام به.

12- هل تعتقد أن الذكاء يؤدي إلى النجاح ؟

أ) نعم، فيجب أن تكون ذكياً لتنجح في حياتك.

ب) الذكاء عامل كبير ويساهم في النجاح.

ج) الذكاء وحده لا يقودنا نحو النجاح.

13- هل تعتقد أنك يجب أن تجري إجتماع تقوم مع رئيسك في العمل كل ستة أشهر.

أ) بالطبع لا، فهذا مضيعة للوقت.

ب) نعم، ولو أني سأكون قلقاً جداً قبل إجراء مثل هذه الإجتماعات.

ج) نعم فهي فكرة ممتازة وفرصة جيدة لمناقشة تفاصيل كل ما يختص بمهام وظيفتي.

14- هل تعتبر نفسك عديم الرحمة ؟

أ) لا أنا لا أحب الأشخاص الذين يفتقرون الى الرحمة.

ب) ربما قليلاً

ج) أخشى أن أكون كذلك حينما يتعلق الأمر بالوصول الى ما أرغب فيه.

15- ما هو شعورك تجاه إجراء المقابلات الشخصية ؟

أ) أكون فزعاً.

ب) ربما أكون متوتراً بعض الشيء

ج) أستمتع جداً بالمقابلات الشخصية،فهي فرصة لعرض قدراتي أمام لآخرين

16- حصل أحد زملائك في العمل على ترقية. فما هو شعورك تجاه ذلك؟

أ) تفرح لزميلك

ب) تحسده بعض الشيء

ج) تكون متضايقاً جداً وتريد معرفة سبب عدم ترقيتك بدلاً منه والخطأ الذي حدث.

17- ما رأيك في العمل الشاق ؟

أ) متعب جداً

ب) جيد، طالما أتقاضى أجراً في مقابله.

ج) أنه وسيلة تحقق غاية.

18- ماذا تفعل إذا ربحت مبلغاً ضخماً (في اليانصيب)

أ) أستقيل من عملي وأعيش حياة مترفة

ب) أستثمرها في مشروع يديره لي شخص ما أدفع له راتبا مقابل ذلك.

ج) أقوم بإدارة مشروع يتطلب جرأة لتنفيذه.

19-هل تحب أن تترأس اللجان ؟

أ) ليس تماماً

ب) فقط إذا كنت مضطراً قد أرأس لجاناً عرضية.

ج) أفضل أن أرأس لجنة أية مؤسسة أكون عضواً فيها.

20-إذا كانت لديك موهبة معينة، فكيف ستستغلها ؟

أ) قد أقوم بتحويلها إلى هواية جميلة.

ب) أدخرها لوقت الحاجة.

ج) أحاول أن أستغلها في حياتي المهنية إذا أمكن.

21) هل تعتقد أن الممارسة تؤدي الى الإتقان ؟

أ) لا يوجد شخص كامل.

ب) لا يوجد وقت لدى الناس للممارسة أو تدريب على أي شيء في الوقت الحالي.

ج) نعم فكلما إجتهدت في عمل شيء ما، تحسن أداؤك فيه.

22) هـل تـؤمن بقـوة الإدراك المـؤخر (إدراك الأحـداث الماضـية بعـد حدوثها)

أ) لا، لأنك لا يمكن أن تعيد الماضي.

ب) أحيانـاً، علـى مـا أعتقـد، لأن الـتفكير في الماضـي يجعلـك تكتسـب الحكمة.

ج) من المهم أن ننظر الى الوراء ونحلل أخطاءنا لضمان عـدم تكرارهـا في المستقبل

23) هل من المهم أن تثير إعجاب الشخص المناسب ؟

أ) لا، لأن هذا يعتبر نفاقاً وتملقاً.

ب) أحياناً.

ج) نعم.

24) أي من هذه الشخصيات تحب أن تصافحه وتحييه ؟

أ) " أينشتين.

ب) ابن النفيس

ج) دافنشي

25) من أين تحصل على التحفيز.

أ) من رئيسك في العمل

ب) من عائلتك

ج) من داخلك

التقويم

إمنح نفسك درجتين عن كل إجابة من المجموعة (ج) ودرجة واحدة على كل إجابة من المجموعة (ب) وصفراً عن كل إجابة من المجموعة (أ)

تقديرك من 40 – 50 درجة

إذا لم تكن شخصا ناجحاً بالفعل ستكون يوماً ما، وأيضاً إذا كنت ناجحاً بالفعل فإنك ستصل بالتأكيد إلى درجات أعلى في المستقبل. فأنت تملك كل المقومات اللازمة للنجاح والطموح،والتي تدرك جيداً أنها ستوصلك إلى غايتك التي تعلم أنك قادر على تحقيقها، ودائماً ما حرصت على ألا تصل إلى درجة إدمان العمل على حساب نفسك وأسرتك وسعادتك على وجه الخصوص، وطالما نجحت في تحقيق التوازن بين العمل وحياتك الشخصية، فستحقق معظم أهدافك في الحياة على كل من الصعيدين الشخصي والمهني.

تقديرك من 20 الى 39 درجة

أنت تطمح النجاح، وتمتلك الصفات اللازمة لتحقيق ذلك، ولكنك قد تحتاج إلى المزيد من الثقة بالنفس التي ستساعدك وتمكنك من تحقيق النجاح الذي تنشده، وقد يكون النجاح شيئاً حلمت به ولكنك لا تتوقع أبداً أنه سيتحقق، والأمر يرجع لك لترجمة هذه الأحلام إلى واقع والعمل على إزالة هذه الشكوك في قدراتك، أنت شخص مجد في العمل، ولكن هل كل هذه الجدية تخدم الآخرين ولا تستفيد أنت بها؟

إذا كان الأمر كذلك فحاول أن تقنع نفسك بأن الجدية في العمل ستجلب لك ثمارها، وأنها فقط مسألة وقت حتى تشعر بلذة هذه الثمار.

وإذا تمكنت من إقناع نفسك بأن ذلك ممكن، فعليك بعد ذلك أن تسعى لإقناع الآخرين بجدوى الجدية في العمل، وعلى الرغم من أن هذا الأمر صعب دائماً لكنه حتماً يكون ممكناً كما أثبتت التجارب.

تقديرك اقل من 20درجة.

إنك تحتاج إلى بذل الكثير من الجهد والالتزام إذا كنت ترغب في النجاح في مهنتك. ولكن هل هذا فعلاً ما تبتغيه من حياتك ؟ فقد ترى أن السعادة أهم من النجاح. فحينما تعنى السعادة للكثير من الناس أن يكونوا ناجحين جداً في عملهم، فهي قد تعنى لك استقرار الحياة العائلية، أو تكون وظيفة ثابتة بدون مسئوليات كثيرة وبمرتب شهري ثابت، فقط تذكر أن لكل فرد شخصيته المختلفة وأن السعادة أن تحب ما تفعل، وليس أن تفعل ما تحب.

المراجع

1- الزبيدي، زهير أحمد، (2007) إدارة الذات (نحو تطوير الشخصية) ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

2- عليان، ربحي مصطفى، (2005)إدارة الوقت: النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

3- الصرن، رعد حسن،(2001) فن وعلم إدارة الوقت، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق.

4- ماهر، أحمد(2005) إدارة الذات، الدار الجامعية، الإسكندرية.

5- الخزامي، عبد الحكيم أحمد (2000)، نموذج تحليل السبب والتأثير. مكتبة ابن سينا للطباعة والنشر،القاهرة.

6- الخطيب، حسين حسن،(2006)سعادتي تبدأ من هنا، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاشرفية.

7- الفقي، إبراهيم، قوة التفكير (2008) إبداع للأعلام والنشر، القاهرة، مصر

8- العريفي، محمد عبد الرحمن، 1427هـ استمتع بحياتك، دار الحميد للنشر، السعودية، الرياض .

9- أنتوني، روبرت، (2006)، ما وراء التفكير الإيجابي، ط 2،مكتبة جرير،ا لسعودية،الرياض .

10- ميرفى، جوزيف، (2009)، قوة عقلك الباطن،ط1، ، مكتبة جرير، السعودية، الرياض .

11- هوفمان، انايد، ترجمة، فوزية الدفاعي، تطوير المهارات النفسية، الدار الوطنية للنشر والتوزيع .

12- فيسكوت، ديفيد،(2008) فجر طاقتك الكامنة في الأوقات الصعبة، مكتبة جرير،السعودية،الرياض

13- برنكهام، ريك، كيرشنر، ريك،(2005)، التعامل مع من لا تطيقهم، بيت الأفكار الدولية ترجمة: فريق بيت الأفكار الدولية، الأردن .

14- الكاشف، جمال، الإتيكيت وفن التعامل مع الناس، مكتبة ابن سينا، مصر القاهرة.

15-تيبرفان، كورت، اكتشف نفسك من جديد، تعريب، نوال الحنبلي، مكتبة العبيكان، السعودية، الرياض

16- يبورتس، هاينزرا، التدريب نحو النجاح،تعريب، سامر نصري، مكتبة العبيكان، السعودية، الرياض

17- الطيطي، محمد، 2001، تنمية قدرات التفكير الإبداعي، دار

المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الاردن.

18- جروان، فتحي، (1999) تعليم التفكير،مفاهيم وتطبيقات، العين، دار الكتاب الجامعي.

19- عبد العزيز، سعيد،(2006) تعليم التفكير ومهاراته، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الاردن.

20- كارتر، فيليب و راسل، كين،(2008)اختبارات القياس النفسي، مكتبة جرير، الرياض، السعودية.

21- بوزان، توني،(2008) كيف ترسم خريطة العقل،مكتبة جرير، الرياض، السعودية.

22- مؤتمر، إدارة مشروعات تطوير التعليم العالي،مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات،تنمية مهارات التفكير

23- كلنتن، عبد الرحمن، فخرو، عبد الناصر، (2000) تنمية مهارات التفكير المنهجي لدى طلاب المرحلة المتوسطة،مكتب التربية العربي لدول الخليج.

مراجع إضافية:-

1- التخطيط أول خطوات النجاح - جيمس شيرمان - مترجم

2- الإدارة الذاتية الناجحة - بول تيم - مترجم

3- إدارة الذات – محمد أكرم العدلوني

4- رتب حياتك – طارق السويدان – مجموعة أشرطة

5- حتى لا تكون كلاً – عوض بن محمد القرني

6- العادات السبع – ستيفن كوفي – مترجم

7- أفضل سنة في عمرك الآن – جيني ديتزلر – مترجم

8- كيف تدير وقتك – محمد فتحي

9- أدارة الوقت – ماريون هاينز – مترجم

10- فن إدارة الوقت – محمد ديماس

مراجع الكترونية

www.alsargr.com

www.4uarab.com

www.saaid.net

www.rezgar.com

فن التعامل مع
الآخرين







عمّان - شارع الملك حسين - مقابل مجمع الفحيص
هاتف : 96264651650+ - فاكس : 96264643105+
ص.ب : 367 عمان 11118 الأردن
E-mail: dar_jareer@hotmail.com